

各サービス（障害児通所支援系を除く）に係る
共通留意事項等について

対象サービス：居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労定着支援、自立生活援助、共同生活援助、施設入所支援、地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援、障害児相談支援

目次（項目をクリックすればジャンプします）

○実地指導及び監査について	- 3 -
○指定障害福祉サービス事業者等に係る指導のフロー図	- 4 -
○指定障害福祉サービス事業者等の行政処分について	- 5 -
○主要根拠法令等	- 6 -
I 全事業者・施設（障害児通所支援事業所を除く）共通事項	- 8 -
1 虐待の防止のため措置	- 8 -
2 内容及び手続の説明及び同意	- 10 -
3 契約支給量の報告等	- 12 -
4 提供拒否の禁止	- 12 -
5 受給資格の確認	- 13 -
6 心身の状況等の把握	- 13 -
7 サービスの提供の記録	- 13 -
8 利用者負担額等の受領	- 15 -
9 介護給付費等の額に係る通知等	- 16 -
10 緊急時等の対応	- 17 -
11 管理者の責務	- 17 -
12 運営規程	- 18 -
13 勤務体制の確保	- 19 -
14 衛生管理等（職員の健康診断を含む）	- 20 -
15 掲示	- 22 -
16 秘密保持等	- 22 -
17 苦情解決	- 23 -
18 事故発生時の対応	- 24 -
19 会計の区分	- 26 -
20 記録の整備	- 26 -
21 防犯対策	- 27 -

実地指導及び監査について

1 実地指導・監査の実施形態

指導体制については、その目的に応じて「指導」と「監査」の2つの実施形態がある。

【指導】

(1) 集団指導

指定障害福祉サービス事業者に対して、過去の指導事例、留意点及び制度の改正内容等について、原則として年1回講習会形式で行う。

(2) 実地指導

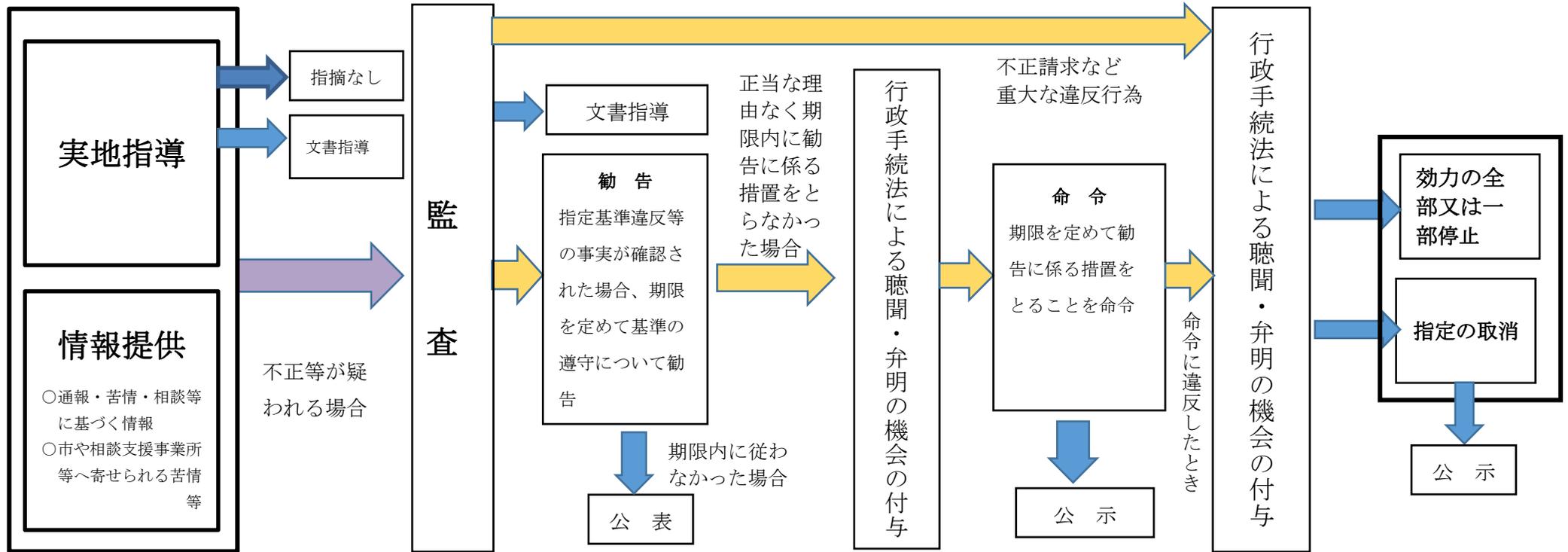
サービスの内容等又は自立支援給付等の請求の適正化を図ることを目的に定期的に実施。
前年度の実地指導結果等を踏まえ、必要と判断される場合や苦情の通報などがあれば、当該年度も実地指導を実施することがある。

※障害者虐待が疑われるなどの理由により、緊急に実地指導を行う場合がある。

【監査】

サービスの内容や自立支援給付等の請求に不正又は著しい不当が認められる場合又はその疑いがある場合（指定基準違反等）に、事実関係を的確に把握し公正かつ適切な措置をとることを主眼に実施する。

指定障害福祉サービス事業者等に係る指導のフロー図



経済上の措置

返還 (不当利得の徴収)

※1

返還金 + 加算金 (返還金 × 40 / 100)

※2

※1 正しい請求をしていれば、本来得ることができなかった報酬等

※2 不正等が判明した場合に、返還すべき報酬等に制裁的な意味合いで追徴される金額

指定障害福祉サービス事業者等の行政処分について

○平成25年度

区分	効力発生日	事業所所在地	サービス種別	取消理由	返還額
指定取消	平成25年 5月31日	和歌山市	居宅介護 重度訪問介護	(1) 居宅介護サービス費の不正請求 家事援助等のサービスを提供していないにもかかわらず、家事援助等を行ったとして介護給付費を不正に請求し、受領した。	不正請求 5,411,787円
				(2) 不正の手段による指定 指定申請時において、勤務予定のない者を従業員とする虚偽の書類を作成・提出し、指定を受けた。	
指定取消	平成25年 5月31日	和歌山市	就労継続支援 A型	(1) 訓練等給付費の不正請求 利用者の未利用日にサービスの提供を行ったとして訓練等給付費を不正に請求し、受領した。	不正請求 17,249,681円
				(2) 不正の手段による指定 指定申請時において、勤務予定のない者を従業員とする虚偽の書類を作成・提出し、指定を受けた。	

○平成27年度

区分	効力発生日	事業所所在地	サービス種別	処分理由	処分内容
指定の効力の一部停止	平成27年 4月1日	和歌山市	就労移行支援	人員基準違反 就労支援員及び職業指導員について、人員基準を満たしていない期間があった	新規利用者の受入停止 (6箇月間)

○令和2年度

区分	効力発生日	事業所所在地	サービス種別	取消理由	処分内容
指定取消	令和2年 7月1日	和歌山市	生活介護、 就労継続支援 B型 (多機能型)	(1) 介護給付費及び訓練等給付費等の不正受給 個別支援計画が作成されていないにもかかわらず、個別支援計画未作成減算を行わずに満額請求していた。	不正請求 26,624,618円
				(2) 障害福祉サービスに関する不正 個別支援計画の作成を怠りながら実地指導直前にまとめて作成し、実地指導の場に向けて、当初から適切に作成されていたように偽造した。	

【主要根拠法令等】

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	障害者総合支援法
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施行規則	障害者総合支援法施行規則
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（平成18年厚生労働省令第171号）	基準省令
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者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第172号）	施設基準省令
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地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成24年厚生労働省令第27号）	地域相談支援基準省令
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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成24年厚生労働省令第28号）	計画相談支援基準省令
児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成24年厚生労働省令第29号）	障害児相談支援基準省令
児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成24年厚生労働省令第15号）	障害児通所支援基準省令
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年障発第1206001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者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準について（平成19年障発第0126001号）	施設解釈通知
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地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について（平成24年障発第0330第21号）	地域相談支援解釈通知
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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について（平成24年障発第0330第22号）	計画相談支援解釈通知
児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について（平成24年障発第0330第23号）	障害児相談支援解釈通知
児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について（平成24年障発第0330第12号）	障害児通所支援解釈通知

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 年厚生労働省告示第 523 号）	報酬告示
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地域相談支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成 24 年厚生労働省告示第 124 号）	地域相談支援 報酬告示
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計画相談支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成 24 年厚生労働省告示第 125 号）	計画相談支援 報酬告示
児童福祉法に基づく指定障害児相談支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成 24 年厚生労働省告示第 126 号）	障害児相談支援 報酬告示
児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成 24 年厚生労働省告示第 122 号）	障害児通所支援 報酬告示
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 年障発第 1031001 号)	留意事項通知
児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援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 24 年障発第 0330 第 16 号)	障害児支援 留意事項通知

【注意事項】

- ※ 上記法令等を資料中で引用するに当たっては、内容に影響を生じない範囲で文言を変更している場合がありますので、ご了承願います。
- ※ 条文中、サービス名称については、サービスごとに読み替えてください。

I 全事業者・施設（障害児通所支援事業所を除く）共通事項

1 虐待の防止のための措置

※障害者支援施設も概ね同様です。

基準省令第3条第3項 指定障害福祉サービス事業者は、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の整備を行うとともに、その従業者に対し、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。

解釈通知 第三の3(20)⑤

「虐待の防止のための措置」については、「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年法律第79号)において、障害者虐待を未然に防止するための対策及び虐待が発生した場合の対応について規定しているところであるが、より実効性を担保する観点から、指定居宅介護事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるための必要な措置について、あらかじめ運営規程に定めることとしたものである。

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（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、障害者福祉施設従事者等の研修の実施、当該障害者福祉施設に入所し、その他当該障害者福祉施設を利用し、又は当該障害福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける障害者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

和歌山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等を定める条例（平成24年12月20日条例第60号）

第4条 指定障害福祉サービス又は基準該当障害福祉サービスの事業を行う者は、利用者の人権を擁護するため、指定障害福祉サービス又は基準該当障害福祉サービスの事業を行う事業所ごとに人権擁護推進員を置くとともに、従業者に対し、人権擁護に関する研修を実施しなければならない。

和歌山市指定障害者支援施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月20日条例第61号）

第5条 指定障害者支援施設は、利用者の人権を擁護するため、人権擁護推進員を置かなければならない。

2 指定障害者支援施設は、従業者に対し、人権擁護に関する研修を実施しなければならない。

和歌山市では各事業所に**人権擁護推進員の配置及び人権擁護に関する研修実施を義務化**しています。人権擁護推進員は事業所において非常勤職員を含む全職員に対し、**年に1回以上、人権擁護に関する研修を実施**しなければなりません。

研修の内容としては、障害児者の人権を尊重した処遇を行うため、障害者総合支援法、児童福祉法及び虐待防止法等における障害児者の人権等に関する理解を深め、職員の人権意識や知識、技術の向上を図ってください。

特に、障害児者虐待は極めて深刻な人権侵害であることから、虐待を防止するための対策及び虐待が発生した場合の迅速かつ適切な対応について、職員間で認識の共通化を図ってください。

研修方法としては、外部で受講した研修の伝達研修や外部講師の招へい等、事業所で実施しやすい方法を検討してください。事業所内研修の実施が困難な場合は、複数の事業所で合同研修を実施する等の工夫を行ってください。

- 「障害者（児）施設における虐待の防止について」
（H17. 10. 20障発第1020001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- 「障害者（児）施設等の利用者の権利擁護について」
（H20. 3. 31障発0331018号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）
- 「障害者虐待防止の手引き（チェックリスト）」
（H24. 10全国社会福祉協議会障害者の虐待防止に関する検討委員会）
- 「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」
（H30. 6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）

【指摘事例】

（１）虐待防止等に関する責任者が選定されていなかった。虐待防止のための具体的取組（研修計画・ガイドライン作成等）が行われていなかった。

障害者虐待防止法により、障害福祉サービス事業者等は、障害者福祉施設従業者等による障害者虐待防止等のための措置を講ずることが義務付けられています。

虐待防止責任者を選任していない事業所や従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修が行われていない、又は一部の従業者しか参加していない事例が多数見受けられました。従業者が障害者虐待の当事者とならないのは当然として、傍観者となって障害者虐待を見過ごさないよう、従業者に対して人権意識、知識や技術の向上を図るような研修を実施してください。

特に自傷行為や他害行為、パニックなどの行動障害を有する利用者が虐待を受けるケースが高いと言われていることから、こうした利用者の支援に関する知識や技術の向上を図ってください。

利用者が家庭内で虐待を受けたと思われるケースを発見した場合は、速やかに、組織的な対応を図るとともに、市町村等の関係機関に通報、相談することが必要です。

【虐待防止のための具体的な取り組みについて】

- ① 虐待防止責任者の選定。
- ② 職員の人権意識、知識や技術の向上を図る研修を実施すること。
- ③ 施設運営と中立的立場にある第三者委員を積極的に活用するなど、苦情解決体制の実効性を確保すること。
- ④ 成年後見制度を活用して権利擁護を図ること。
- ⑤ 厚生労働省の通知の中で例示された掲示物を施設内の見やすい場所に掲示するなど、常に職員の自覚・自省を促すこと。
- ⑥ 倫理綱領や行動規範等を定め、職員に周知徹底すること。

令和3年度報酬改定関連

- ① 障害者虐待防止の更なる推進のため、運営基準に以下の内容を盛り込む。
- ・ 従業者への研修実施（義務化）
 - ・ 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底（義務化）
 - ・ 虐待の防止等のための責任者の設置（義務化）
- 令和3年度から努力義務化した後、1年間の準備期間を設け、令和4年度から義務化する。

2 内容及び手続の説明及び同意

※基準は、居宅介護を引用しています。（他サービスも概ね同様です。）

基準省令第9条 指定居宅介護事業者は、支給決定障害者等が指定居宅介護の利用の申込みを行ったときは、当該利用申込者に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用申込者に対し、第31条に規定する運営規程の概要、従業者の勤務体制、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記した文書を交付して説明を行い、当該指定居宅介護の提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。

2 指定居宅介護事業者は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をしなければならない。

【指摘事例】

（1）「重要事項説明書」及び「利用契約書」と「運営規程」との間で内容（営業日時、従業者の勤務体制、提供するサービスの内容と料金等）に相違があった。

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記載した重要事項説明書の内容は、事業の運営についての重要事項を規定した運営規程の内容と整合するものでなければなりません。運営規程を改訂した際は、重要事項説明書、利用契約書の内容と相違がないか必ず確認してください。

（2）重要事項説明書及び利用契約書について、旧法、介護保険法による表記があった。

未だに法律名が障害者自立支援法のまま、居宅介護等の事業所では介護保険法のままになっている重要事項説明書、利用契約書が見受けられますので、内容を確認してください。

（3）利用者が未成年者又は成年被後見人等であっても、親権者や後見人等の法定代理人から利用契約書の同意を得ていなかった。

契約の相手方について、サービスの主たる対象者が児童（18歳未満の障害児）の場合は、保護者（支給決定を受けている者）となります。18歳以上20歳未満の未成年者の場合は、当該利用者本人となりますが、法定代理人（通常は親権者）の同意が必要です。

また、成年後見人又は未成年後見人が選定されている場合は、当該後見人との間で契約を締結することになります。

(4) 利用契約書の契約者が法人の代表者となっていなかった。

法人代表者以外の名義で契約する場合は、法人代表者から当該契約名義人に対する権限の委任及び法人内部での規定を整備し、利用申込者に説明してください。

(5) 利用契約の締結及び重要事項説明書の説明以前に障害福祉サービス等の利用を始めていた（実習は除く）。

障害福祉サービス等の利用にあたって、事前に重要事項の説明及び利用契約を行ってください。利用開始時点で受給者証が届いていない場合は、支給決定市町村に支給開始日等の必要事項を確認してください。

(6) 重要事項説明書、利用契約書の作成に際して、利用者の障害の特性に応じた対応を行っていなかった。

利用申込者の障害の特性に応じて、通常使用する書類とは別に、ルビ版、拡大文字版、点字版、電子データ版等、さまざまな障害に対応したものをあらかじめ作成するなどしてください。

これは、利用者の自己選択・自己決定を尊重したサービス利用を実現するため、書面の交付段階でなく説明段階で、障害の特性に応じた適切な対応が求められるためです。

(7) 利用契約書の利用者署名を代筆したことが分かるように記載されていなかった。

障害のため署名が困難な場合は、利用者氏名欄の欄外に署名を代筆した旨、代筆した者の氏名、続柄を付記するようにしてください。

(8) 重要事項説明書に記載すべき内容が不足していた。

重要事項説明書に記載すべき内容として、下記の項目があります。

- ① 事業者、事業所の概要（名称、住所、所在地、連絡先等）
- ② 運営規程の概要（目的、方針、事業の主たる対象とする障害の種類、営業日時、通常の事業の実施地域、提供するサービス内容及び提供方法等）
- ③ 管理者氏名及び従業員の勤務体制
- ④ 提供するサービスの内容とその料金
- ⑤ その他費用（日常生活上必要となる費用や交通費等）
- ⑥ 利用料、その他費用の請求及び支払い方法
- ⑦ 秘密保持と個人情報の保護（使用同意等）
- ⑧ 事故発生時の対応（損害賠償の方法を含む）
- ⑨ 緊急時の対応方法
- ⑩ 苦情解決の体制及び手順、苦情相談の窓口（苦情受付担当者、苦情解決責任者等の氏名）、苦情・相談の連絡先（事業者、市町村窓口、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会等）
- ⑪ 虐待防止について
- ⑫ 協力医療機関名
- ⑬ 提供するサービスの第三者評価の実施状況（地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援及び障害児相談支援を除く）
- ⑭ 事業者、事業所、利用者（場合により代理人）による説明確認欄
- ⑮ 指定障害福祉サービスの提供開始年月日（社会福祉法第77条第1項）

特に、⑦秘密保持と個人情報の保護、⑧事故発生時の対応、⑬提供するサービスの第三者評価の実施状況については、記載漏れが多いので、記載されているか確認してください。

3 契約支給量の報告

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第10条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供するときは、当該指定居宅介護の内容、支給決定障害者等に提供することを契約した指定居宅介護の量(契約支給量)、その他の必要な事項(受給者証記載事項)を支給決定障害者等の受給者証に記載しなければならない。

- 2 前項の契約支給量の総量は、当該支給決定障害者等の支給量を超えてはならない。
- 3 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村(特別区を含む。)に対し遅滞なく報告しなければならない。
- 4 前3項の規定は、受給者証記載事項に変更があった場合について準用する。

【指摘事例】

(1) 受給者証に契約内容(契約内容の変更及び終了も含む)が記載されていなかった。受給者証記載事項の一部が記載されていなかった。

指定障害福祉サービス等の契約を行った際は、受給者証に記載しなければならない事項(受給者証記載事項)を記載してください。契約内容の変更や終了時も同様の手続きが必要です。

(2) 利用に係る契約や契約内容(時間、日数)を変更(契約を終了したときを含む)した際に、支給決定市町村に対し受給者証記載事項その他の必要な事項を報告していなかった。

指定障害福祉サービスの契約等又は変更や終了したときは、「契約内容(障害福祉サービス受給者証記載事項)報告書」を当該支給決定市町村に遅滞なく報告してください。

4 提供拒否の禁止

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第11条 指定居宅介護事業者は、正当な理由がなく、指定居宅介護の提供を拒んではならない。

原則として、利用申込みに対して応じなければならないことを規定したものであり、特に、障害支援区分や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものです。

提供を拒むことのできる正当な理由は、一般的には以下のものがあります。

【正当な理由となり得る場合】

- ① 当該事業所の従業者の勤務体制からは利用申込みに応じきれない場合
- ② 当該事業の利用定員を超える利用申込みがあった場合
- ③ 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ④ 当該事業所の運営規程において主たる対象とする障害の種類を定めている場合であって、これに該当しない者から利用申込みがあった場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護を提供することが困難な場合
- ⑤ 入院治療が必要な場合

※正当な理由があって提供を拒否する場合は、他の事業者を紹介する等必要な措置を講じるとともに、対応した記録を作成してください。応じきれない等の正当な理由をもってサービス提供を拒む場合は、その内容が分かるよう記録に残してください。

5 受給資格の確認

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第14条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供を求められた場合は、その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、支給量等確かめるものとする。

【指摘事例】

(1) 利用開始時は受給者証の写しを取っているが、以後の更新時に受給者証の確認を行っていないかった。

支給決定の更新及び変更時も、必ず最新の受給者証で支給決定内容の確認を行い、受給者証の写しを事業所で保管してください。

6 心身の状況等の把握

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第16条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

【指摘事例】

(1) 利用者台帳やフェイスシート等が作成されておらず、事業所として利用者の状況を把握していなかった。

利用開始にあたっては、利用者の心身の状況を把握するための様式等を準備しておいてください。相談支援事業所から基本情報の提供を受けている場合でも、事業所で必要とされる情報を把握してください。

(2) 利用開始の状況は把握されているが、以後の変化の内容が反映されていないかった。

サービスの利用開始時の状況から、利用者の心身の状況、その置かれている環境等(家族の状況、緊急連絡先)に変化又は変更があった際は、事業所において適切に把握し、情報を修正してください。

7 サービスの提供の記録

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第19条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供した際は、当該指定居宅介護の提供日、内容その他必要な事項を、指定居宅介護の提供の都度記録しなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、前項の規定による記録に際しては、支給決定障害者等から指定居宅介護を提供したことについて確認を受けなければならない。

【サービス提供記録として記載すべき事項】

- ① 利用者名
- ② 記録者名
- ③ サービス提供日、サービス提供時間（時間の記載が必要なサービスのみ）
- ④ サービス提供の内容【通院等介助の記録については下記参照】
- ⑤ 利用者からの確認
- ⑥ 各種加算関連

例：送迎加算や食事提供体制加算は提供の有無や回数を記載。

【通院等介助の記録について】

通院等介助については、「提供日」、「実績時間数」のみならず、「移動先」、「移動手段」、「移動（運転）時間」、「院内介助内容」、「院内介助（診察・待合）時間」等、算定対象時間と算定対象外時間の区別を明確にするために必要な事項を記載してください。なお、外出を伴う支援を行う場合も同様の記録が必要となります。

「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日障障発第0425001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知>

【指摘事例】

（1）サービス提供の内容について、利用者から確認を受けていなかった。

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するため、事業者は、サービス提供をした際には、当該サービスの提供日、提供したサービスの具体的内容（例えば、身体介護と家事援助の別等）、実績時間数等の利用者に伝達すべき必要な事項を、サービス提供の都度記録するとともに、記録した内容について利用者の確認を得なければなりません。

また、サービス提供の記録には、利用者の心身の状況等について、詳細に記録することが求められます。

※基準省令第19条を準用しない障害福祉サービス等（療養介護（基準省令第53条の2）、共同生活援助、宿泊型自立訓練（基準省令第169条の2）、施設入所支援（施設基準省令第17条））は、当該記録を適切に行うことができる場合、後日一括して記録することも差し支えありませんが、記録の内容については利用者の確認を得る必要があります。

（2）サービス提供の記録に記載すべき事項が一部漏れていた。

サービス提供の記録への記入漏れや居宅介護等のサービス提供の記録（テレッサ等）を紛失している事例が見受けられますので、請求時に記録の漏れがないよう確認してください。

各種加算のための記録は特段様式を定めていないので、上記のサービス提供の記録とは別に記録を保存することは可能ですが、加算の要件を必ず確認し、要件を満たした内容の記録を保存してください。

8 利用者負担額等の受領

※基準は、居宅介護を引用しています。(サービスごとに支払いを受けることができる内容が異なります。)

基準省令第21条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供した際は、支給決定障害者等から当該指定居宅介護に係る利用者負担額の支払を受けるものとする。

2 指定居宅介護事業者は、法定代理受領を行わない指定居宅介護を提供した際は、支給決定障害者等から当該指定居宅介護に係る指定障害福祉サービス等費用基準額の支払を受けるものとする。

3 指定居宅介護事業者は、前2項の支払を受ける額のほか、支給決定障害者等の選定により通常の事業の実施地域以外の地域において指定居宅介護を提供する場合は、それに要した交通費の額の支払を支給決定障害者等から受けることができる。

4 指定居宅介護事業者は、前3項の費用の額の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を当該費用の額を支払った支給決定障害者等に対し交付しなければならない。

5 指定居宅介護事業者は、第3項の費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、支給決定障害者等に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、支給決定障害者等の同意を得なければならない。

【指摘事例】

(1) 利用者からサービス提供にかかる自己負担を徴収していなかった。

法で定められた利用料を利用者から徴収しないことは、特定の利用者に対する利益供与と見なされますので、自己負担は適切に徴収するようにしてください。

就労継続支援A型事業所は届出により利用者負担の減額を行うことができますが、それ以外の事業所は事業所判断での減額は行わないでください。利用者負担額の決定は障害者支援課及び保健対策課で行っています。利用者負担額の見直しが必要な場合は、それぞれの課で相談してください。

(2) 介護給付費及び訓練等給付費対象外サービスにかかる費用負担について、運営規程及び重要事項説明書と異なる額を徴収していた。又は、費用の説明を記載していなかった。

利用者に費用負担を求める場合は、事前に運営規程や重要事項説明書に利用者求める負担の内容を記載し、利用者から同意を得た上で徴収するようにしてください。

(3) 利用者負担を徴収した際に、利用者に対して領収書を交付していなかった。

利用者負担等を徴収した場合は、受領が確認できるよう、領収書の交付が必要です。口座振替や口座振込で徴収する場合又は貸金から利用者負担等を天引きしている場合であっても、必ず領収書を交付してください。

(4) 道路運送法第4条及び第43条、第78条第3号の許可を受けているにもかかわらず、運賃の説明を重要事項説明書に記載していなかった。 運賃を適切に受領せず、事業所の自動車に利用者を同乗させていた。

道路運送法上の許可を受けた自動車に利用者を同乗させてサービスを提供する居宅介護事業者等は、届出した運賃額を重要事項説明書に記載した上で、事前に利用者から同意を得てください。これらのサービス(移動支援を含む)を提供した際は、必ず利用者から運賃を徴収してください。

(5) 共同生活援助において、新たに入所する利用者から入居費が徴収されていた。

介護給付費等の対象となっているサービスと明確に区分されない曖昧な名目による費用の受領は認められません。したがって、お世話料、管理協力費、共益費、施設利用補償金といったあやふやな名目の費用の徴収は認められず、費用の内訳を明らかにする必要があります。

金銭の使途が直接利用者の便益を向上させるものであって、利用者に支払いを求めることが適当であるものに限られます。（「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年障発第1206002号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知））

(6) 食材料費・光熱水費・日用品費・入浴に係る費用等の定期的な精算が行われておらず、残額が利用者に返還されていなかった。

食材料費、光熱水費、日用品費、入浴に係る費用等、利用者から徴収する際は、実費相当額の範囲内に限ります。このため、積算根拠を整理するとともに、定期的に精算を行い、過受領額を利用者に返還する必要があります。

(7) 利用者が共同で使用するテーブルや電化製品、又は事業所がまとめて用意した歯ブラシ等の費用が、「その他の日常生活費」として利用者に対し、一律で請求されていた。

日常生活費に必要なものとは、歯ブラシや化粧品等の個人用の日用品を指しますが、すべての利用者に対して一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収することは認められません。利用者の希望を確認した上で、提供するようにしてください。

障害者支援施設の昼間実施サービスである生活介護事業所で用意される紙おむつは報酬上も一定の評価をしていることから、利用者に対し、指定生活介護事業所（施設）が一律に提供するおむつについては、利用者から負担を求めることはできません。（平成19年6月29日 障害福祉サービスに係るQ&A）

(8) 入院や外泊期間中で利用がなかったにもかかわらず、光熱水費や日用品費を徴収していた。

実費算定額（食費及び光熱水費）は、事業所と利用者の契約により算定できるかどうか決定されますが、利用実績がない期間の実費徴収することは適切ではないので、入院や外泊中の光熱水費及び日用品費相当分は徴収しないようにしてください。（平成19年6月29日 障害福祉サービスに係るQ&A）

9 介護給付費等の額に係る通知等

※基準は、居宅介護を引用しています。（他サービスも概ね同様です。）

基準省令第23条 指定居宅介護事業者は、法定代理受領により市町村から指定居宅介護に係る介護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介護給付費の額を通知しなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、第21条第2項の法定代理受領を行わない指定居宅介護に係る費用の支払を受けた場合は、その提供した指定居宅介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を支給決定障害者等に対して交付しなければならない。

実地指導では、通知をしていない事業所が多数見受けられました。

【指摘事例】

(1) 利用者に対して、介護給付費等の金額を代理で受領したことを、書面で通知していなかった。

指定障害福祉サービス事業者は、市町村から介護給付費等の支払を受けたときは、介護給付費等の受領を書面で通知する必要があります。

また、介護給付費等の受領通知に当たっては、当該月におけるサービス利用量（回数）、市町村からの代理受領額、代理受領日など必要な事項を利用者にとって分かりやすく記載するよう留意してください。

(2) 市町村からの介護給付費等の受領前に、代理受領通知を利用者に交付していた。

介護給付費等を利用者に代わって事業所が代理で受領したことを確認した上で、代理受領額等を利用者に通知してください。

10 緊急時等の対応

※基準は居宅介護を引用しています。（他サービスも概ね同様です。）

基準省令第28条 従業者は、現に指定居宅介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

【指摘事例】

(1) 緊急時に従業者が適切な対応を行うためのマニュアル等が整備されていなかった。

サービス提供中に利用者の状態に急変が生じた場合、すぐに対応できるよう対応方法の確認や緊急連絡先（家族やかかりつけ医療機関等）を把握し、その内容を従業者に周知してください。

11 管理者の責務

※基準は、居宅介護を引用しています。（他サービスも概ね同様です。）

基準省令第30条 指定居宅介護事業所の管理者は、当該指定居宅介護事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行わなければならない。

2 指定居宅介護事業所の管理者は、当該指定居宅介護事業所の従業者はこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

（第3項 省略）

【指摘事例】

(1) 管理者が法令遵守をはじめとした適切な管理業務を長期間にわたり行っていなかった。

管理者は、業務全般に関わる一元的な管理、法令遵守のための必要な指揮命令を行う必要がありますので、適切に管理業務を行ってください。管理者を変更する場合は、障害者支援課に変更届を提出してください

1 2 運営規程

※基準は、生活介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第89条 指定生活介護事業者は、指定生活介護事業所ごとに、次の各号に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程を定めておかなければならない。

- 一 事業の目的及び運営の方針
- 二 従業者の職種、員数及び職務の内容
- 三 営業日及び営業時間 ※2
- 四 利用定員 ※1
- 五 指定生活介護の内容並びに支給決定障害者から受領する費用の種類及びその額
- 六 通常の事業の実施地域 ※2
- 七 サービスの利用にあたっての留意事項 ※1
- 八 緊急時等における対応方法
- 九 非常災害対策 ※1
- 十 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
- 十一 虐待の防止のための措置に関する事項
- 十二 その他運営に関する重要事項

※1 訪問によりサービスを提供する事業所は 四 利用定員、七 サービス利用にあたっての留意事項、九 非常災害対策は不要。

※2 入所によりサービスを提供する事業所は 三 営業日及び営業時間、六 通常の事業の実施地域は不要。

※3 就労継続支援A型については、「指定就労継続支援A型の内容(生産活動に係るものを除く。)

並びに支給決定障害者から受領する費用の種類及びその額」「指定就労継続支援A型の内容(生産活動に係るものに限る。)、賃金及び第192条第3項に規定する工賃並びに利用者の労働時間及び作業時間」を記載。(基準省令196条の2)

【指摘事例】

(1) 制度改正の内容が運営規程に反映されていない。

- 例 ・事業所の主たる対象とする障害の種類に難病等対象者(平成25年制度改正)又は重度訪問介護の対象拡大(平成26年度制度改正)に伴う当該障害の種類の記載漏れ
- ・共同生活介護と共同生活援助の一元化(平成26年度制度改正)

運営規程は事業所が行うサービスの基準となりますので、事業の内容に変更があった場合は適切に修正を行ってください。制度改正のために運営規程の変更が必要となる場合がありますので、注意してください。なお、運営規程を変更した場合は和歌山市障害者支援課への届出が必要です。

また、旧法のままの記載や、和歌山県の様式を使用し内容もそのままになっている事例が散見されますので、注意してください。

(2) 運営規程の内容が実際のサービスの内容と異なっている。

開所日時や利用定員などの変更を行う場合は、運営規程を速やかに改正するとともに、運営規程をもとに作成される重要事項説明書や掲示物についても見直しが必要となります。

1 3 勤務体制の確保等

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

- 基準省令第33条 指定居宅介護事業者は、利用者に対し、適切な指定居宅介護を提供できるよう、指定居宅介護事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。
- 2 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに、当該指定居宅介護事業所の従業者によって指定居宅介護を提供しなければならない。
 - 3 指定居宅介護事業者は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

【指摘事例】

(1) 人員の基準(常勤換算等必要条件)が満たされているかの確認を怠ったため、長期間にわたり人員基準を下回っていた。

人員の基準はサービスごとに定められているので、従業者の異動や退職等で人員に変更があった場合は必ず基準を満たしているか確認してください(居宅介護等の登録ヘルパーについても、確実に勤務できるものとして管理者が把握している時間を明記してください)。

常勤職員とは違い、非常勤職員の有給取得や研修受講時は勤務時間に含まれません。常勤換算上、必要とされる時間数については、事業所において常に把握するよう努めてください。

(2) 複数のサービスを提供する事業所(居宅介護等を除く)において、複数のサービスを兼務する従業者の勤務時間をサービス別に管理していなかった結果、人員基準上必要となる人員が配置されているか判別できなかった。

勤務体制の確保のため、事業所ごとに「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」を作成するなど、人員配置が基準を満たしているか確認してください。また、管理者を含めた当該事業にかかわる従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、他の職種等との兼務関係を明確にしてください。

複数の事業を兼務する従業者にあっては、兼務関係をサービス上明らかにするために、兼務発令等を実施してください。

居宅介護等及び移動支援と介護保険の指定訪問介護、介護予防訪問介護の事業を一体的に運営している場合、「従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表」はサービスごとではなく、事業所として一体的に作成してください。この場合、サービスごとに従事する時間を分ける必要はありません。

(3) 職員の出勤簿が整備されていなかった。

職員の出勤簿の記録については、タイムカード等を導入することにより、各職員の日々の始業・終業時刻、休暇状況、時間外労働の状況を把握・管理するようにしてください。

(4) 加算の対象となる従業者の勤務時間が明記されていなかった。

食事提供体制加算や目標工賃達成指導員配置加算等を算定する場合は、加算の対象となる従業者の勤務時間を必ず明記してください。人員不足が生じた場合は加算の対象となりませんので、注意してください。

(5) 管理者及び従業者等の勤務条件が雇用契約書等により明確になっていない。(登録ヘルパーや短時間雇用従業者の雇用契約等がない。)

常勤・非常勤を問わず、従業者に労働条件（雇用期間、就業場所、従事する業務、勤務時間等）を書面で示すことが必要です。

法人代表、役員が管理者、サービス提供責任者等の従業者となる場合も、就業場所、従事する業務、勤務時間等を明らかにしてください。なお、勤務の実態を把握できるように出勤簿やタイムカード等が必要となります。

（６）研修が計画的に実施されていない。研修（内部、外部を含む）の実施記録等が保存されていない。

運営規程に定めた研修回数により年間研修計画等を策定し、従業者の資質向上に努めてください。研修実施後は研修の記録（参加者名、研修内容、資料等）を保存してください。

人権擁護、虐待防止に関する研修は登録ヘルパーを含め、サービス提供に携わる従業者全員に対して年１回以上実施するようにしてください。

1 4 衛生管理等（職員の健康診断を含む）

※基準は、居宅介護及び生活介護を引用しています。（他サービスも概ね同様です。）

基準省令第34条 指定居宅介護事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。

基準省令第90条 指定生活介護事業者は、利用者の使用する設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行わなければならない。

2 指定生活介護事業者は、指定生活介護事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

【指摘事例】

（１）従業者の雇入時及び定期健康診断が行われていない。また、健康診断の結果が保管されておらず、必要な管理が行われていない。

従業者の健康管理については、労働安全衛生規則第43条及び第44条を遵守し、雇入時及び年1回（夜勤・宿直を行っている労働者は6月以内に1回）の健康診断の実施を徹底してください。その際、労働安全衛生規則で定められている健康診断の項目を行うようにしてください。事業所での健康診断が義務付けられていない短時間雇用の労働者についても、加入している健康保険組合が実施する健診の結果を提出させる等、健康状態を定期的に把握するよう必要な措置を講じるよう努めてください。

また、健康診断の記録（健康診断個人票）は法で定められた期間、事業所において保管してください。

なお、定期健康診断の義務のある常勤及び労働時間が常勤の3/4以上の労働者以外に、労働時間が常勤の1/2以上の労働者についても健康診断を実施することが望ましいとされておりますので、留意してください。

【労働安全衛生規則】

第43条 事業者は、常時使用する労働者を雇い入れるときは、当該労働者に対し、次の項目について医師による健康診断を行わなければならない。ただし、医師による健康診断を受けた後、3月を経過しない者を雇い入れる場合において、その者が当該健康診断の結果を証明する書面を提出したときは、当該健康診断の項目に相当する項目については、この限りでない。

(以下、省略)

第44条 事業者は、常時使用する労働者（第45条第1項に規定する労働者を除く。）に対し、1年以内ごとに1回、定期に、次の項目について医師による健康診断を行わなければならない。

(以下、省略)

第51条 事業者は、第43条、第44条若しくは第45条から第48条までの健康診断若しくは法第66条第4項の規定による指示を受けて行った健康診断又は法第66条の2の自ら受けた健康診断の結果に基づき、健康診断個人票（様式第5号）を作成して、これを5年間保存しなければならない。

(2) 感染症対策マニュアルを整備し、従業者に周知する等の感染症予防に必要な措置がとられていなかった。

従業者が感染源となることを予防し、また従業者を感染の危険から守るため、次の事項を行うなど対策を講じることが必要です。感染症対策マニュアルの作成にあたっては、「障害福祉サービス施設・事業所職員のための感染対策マニュアル」（厚生労働省）等を参照してください。

- ① 共用タオルの廃止、手洗い、うがいの励行等。
- ② 手指を洗浄するための設備や使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備える。
- ③ 感染症マニュアルを整備し、従業者に周知する。
- ④ 感染予防に関する研修を行う。（新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウイルス、食中毒等）

令和3年度報酬改定関連

- ① 感染症の発生及びまん延の防止等に関する取組の徹底を求める観点から、すべての障害福祉サービス等事業者を対象に、運営基準において、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施が義務付ける。（3年間の経過措置（準備期間））

1 5 掲示

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第35条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の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しなければならない。

【指摘事例】

(1) 事業所内に重要事項が掲示されていない。利用者が立ち入れない場所に掲示されている。

利用者及び利用申込者が見やすい場所に重要事項説明書等を掲示してください。

掲示が困難な場合は、ファイル等に入れて、利用者及び利用申込者が手に取りやすい場所に配置し、誰でも閲覧できるよう工夫してください。

(2) 運営規程しか掲示されていない。掲示されている内容が不足している。

運営規程には、事故発生時の対応、秘密保持、個人情報保護、利用者負担等の受領、苦情の相談窓口、苦情解決の体制及び手順の記載がない場合が多いので、重要事項説明書の内容(項目)を掲示してください。

計画相談支援(障害児相談支援、地域移行支援、地域定着支援)では、「基本相談支援及び計画相談支援(障害児相談支援、地域移行支援、地域定着支援)の実施状況、相談支援専門員(地域移行支援事業所であれば地域移行支援従事者、地域定着支援事業所であれば地域定着支援従事者)の有する資格、経験年数」も掲示してください。

(3) 最新の情報が掲示されていない。

掲示内容は運営規程及び重要事項説明書の改正に併せて変更してください。

1 6 秘密保持等

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第36条 指定居宅介護事業所の従業者及び管理者は、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してはならない。

2 指定居宅介護事業者は、従業者及び管理者であった者が、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に、必要な措置を講じなければならない。

3 指定居宅介護事業者は、他の指定居宅介護事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ておかななければならない。

事業所の従業者及び管理者は、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはいけません。過去に事業所の従業者及び管理者であった者も同様です。

また、事業者が利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報(家族に関するものもあり得ます。)を他の指定障害福祉サービス事業者と共有するためには、あらかじめ文書により利用者及びその家族(家族に関する個人情報がある場合)から包括的な同意を得ておくことが必要です。

この文書に記載されている関係者の範囲は、際限なく認められるものではなく、利用開始当初に説明された必要最小限の範囲(一般的には、直接支援者、行政庁、保健所、病院等)において

認められるものであり、個人情報保護の観点から、その他の関係者については、必要に応じて、その都度利用者及びその家族から事前に同意を得る必要があります。

今後、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、ケース会議等が書面で開催されることが多く見込まれることから、あらためて個人情報の取扱いに注意していただくよう、事業所内で周知徹底してください。

【指摘事例】

(1) 従業者の秘密保持義務（退職後の秘密保持義務を含む）について、就業規則や雇用契約書、誓約書等に明記されていない。

従業者の秘密保持義務について、各従業員にその必要性を説明するため、誓約書を別途従業者から提出させるなど、就業規則の服務規程等の内容を詳しく従業者に伝えるようにしてください。

(2) 個人情報の使用について、利用者及び家族等から文書による同意を得ていない。

事業者が利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報（家族に関するものもあり得ます。）を他の指定障害福祉サービス事業者と共有するためには、あらかじめ文書により利用者及びその家族（家族に関する個人情報がある場合）から包括的な同意を得ておくことが必要です。

17 苦情解決

※基準は、居宅介護を引用しています。（他サービスも概ね同様です。）

基準省令第39条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

（第3項～第7項は省略）

【指摘事例】

(1) 苦情解決のための記録が十分に行われていない。また、苦情解決に係る記録の様式（報告書、台帳等）が整備されていない。

苦情に対して事業所として迅速かつ適切に対応するために、苦情の受付日、内容等を記録するとともに、苦情解決責任者が主体的に原因の分析と再発防止策の検討・事業所内職員の情報共有できる体制を講じてください。

(2) 事業所として苦情内容の原因分析と今後の再発防止のための取り組みが、十分行われていなかった。

苦情を受け付けても、全く対応が行われていなかった場合、再度、苦情となることが考えられますので、再発を防止するための取り組みが必要となります。苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえた研修等を実施し、サービスの質の向上につなげてください。

【取組内容（例示）】

- ① 苦情解決の要領・マニュアル（手順）の作成（報告書等様式含む）
- ② 苦情受付の確立・体制の整備
- ③ 再発防止処置（原因の解明、分析）
- ④ 第三者委員の設置
- ⑤ サービスの評価、満足度調査
- ⑥ 研修会の開催

【参考通知】

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について
(平成12年6月7日付け障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号 厚生省大臣官房障害保健福祉部長、厚生省社会・援護局長、厚生省老人保健福祉局長、厚生省児童家庭局長 連名通知)

18 事故発生時の対応

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第40条 指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しなければならない。

3 指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

【指摘事例】

(1) 事故等が発生しても、事故やヒヤリ・ハット事例として記録していなかった。

事故等の記録は、軽微なものであっても、ヒヤリ・ハットや事故報告書に記載し、再発防止に努めてください。

【記録内容（例示）】

- ① 当該事故の発生日
- ② 内容等の記録
- ③ 原因の解明（分析）
- ④ 今後の対策

【再発防止のための取組み（例示）】

- ① 事故等の要領・マニュアル（手順）の作成（報告書等様式含む）
- ② リスクマネジメント体制の確立（リスクの抽出等）
- ③ 再発防止処置（ヒヤリ・ハット事例を含む原因の解明、分析）
- ④ 損害賠償保険の加入、サービスの評価、研修会の開催

(2) 事故発生後のリスクマネジメントと再発防止対策が十分行われておらず、事故の教訓が活かされていなかった。

事故発生時には事故の概要、経過、支援上の課題点を分析のうえ、再発防止措置（ヒヤリ・ハット事例を含む原因の究明と分析）を行うとともに、リスクマネジメントの検証等の再発防止措置を講じてください。

再発防止にあたっては、事業所の従業員全員で情報共有する必要があることから、職員会議等を活用して周知を図ってください。再発防止の取り組みについては下記資料を参考にしてください。

【参考資料】

「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）

（3）第三者行為により利用者が負傷したにもかかわらず、利用者が加入している健康保険で治療を受けていた。

第三者行為（例：ヘルパーがリフト操作を誤り、利用者が転落）によるケガは、保険診療の対象となりません。サービス提供中の利用者のケガは支援者の注意不足が原因とされる可能性があるため、事業所は損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えることが大切です。ケガや物品の破損等が発生した場合は、損害賠償保険の対象かどうか確認するようにしてください。

（4）和歌山市及び当該利用者の支給決定市町村への事故報告書が提出されていなかった。

事故発生時は、事故の概要を速やかに、家族、指定権者である和歌山市及び当該利用者の支給決定市町村に連絡してください。

第一報は電話等により行い、事業所内で整理ができ次第、詳細を速やかに文書で報告してください。

【報告を求める事故等】

（1）事故等の種類及び具体例

報告を求める事故等の種類	事故等の具体例
①死亡	利用者又は職員がサービス提供中になんらかの要因で死亡した場合等
②傷病等	サービス提供中に発生したケガ等により継続的な治療を必要とする場合、食中毒、感染症等が発生した場合等
③暴力	利用者間、利用者職員間の暴力行為
④犯罪行為	利用者が当事者となった犯罪、職員による業務に関連した犯罪行為があった場合
⑤施設入所者の無断外出	利用者の無断外出により、警察への通報、捜索を要する場合
⑥火災を含む災害の発生	火災やその他災害等による物的、人的被害が発生した場合
⑦人権侵害、虐待等	事業所内で発生した人権及びプライバシーの侵害、いじめ、ネグレクト等の虐待行為が確認された場合
⑧その他	上記の例に準ずると認められる利用者及び職員に係る事故、事件など

(2) 報告適用除外

サービスの提供等との関連がない場合及び軽微な事案は除きます。ただし、利用者に係る事故については、軽微なものも含めて当該家族等へ速やかに連絡を行ってください。

(3) 感染症等について

食中毒及び感染症については、「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」(平成17年2月22日社援発第02222002号等 厚生労働省社会・援護局長等連名通知)において、市町村及び保健所に対して報告する例が示されているが、この例には至らないものの、それに近い状況が発生した場合に本通知に基づく報告を行ってください。

- ア 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間内に2名以上発生した場合
- イ 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
- ウ ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合

19 会計の区分

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第41条 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅介護の事業の会計をその他の事業の会計と区分しなければならない。

実地指導では、サービス種別ごとに会計を区分できていない事業所が多数見受けられました。

【指摘事例】

(1) 指定事業所ごとに経理が区分されていない。事業の会計とその他の事業の会計が区分されていない。

指定事業所(施設)ごとに経理を区分するとともに、サービス種別ごとに会計を区分することが必要です。

居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護等が一体的に実施されている事業所、又は介護保険事業と障害福祉サービス事業が一体的に実施されている事業所、多機能型事業所や入所施設に併設している短期入所事業所についても、サービス種別ごとに収入だけでなく、支出も区分するようにしてください。

共通的に必要となる事務的な経費(光熱水費、事業所賃借料等)については、収入割、人員割、面積割等の按分で支出を区分してください。

20 記録の整備

※基準は、居宅介護を引用しています。(他サービスも概ね同様です。)

基準省令第42条 指定居宅介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護を提供した日から5年間保存しなければならない。

【指摘事例】

(1) サービスの提供に係る記録の一部が欠損していた。

例：・個別支援計画の原本を利用者に交付し、事業所で保管していなかった。

・退所者の資料を保存期間中に廃棄していた。

・苦情や事故にもかかわらず、内容を個別の支援記録に記入し、把握できなくなっていた。

事業所で保管しなければならない記録は下記のとおりです。それ以外にも、事業所におけるサービスの提供に必要な記録は適宜保存してください。

【保存しなければならない記録】

- ① サービスの提供に係る記録
- ② 居宅介護計画（個別支援計画）
- ③ 苦情の内容等に係る記録
- ④ 市町村への通知に係る記録（偽りや不正による介護給付費等の受給）
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して取った処置についての記録
- ⑥ 身体拘束等の記録

2 1 防犯対策

【指摘事例】

(1) 事業所において防犯訓練や防犯マニュアルの作成が行われていない。

「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について」（平成28年9月15日障障発0915第1号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知）を参考にし、防犯訓練及び防犯マニュアルの作成を行い、防犯に係る安全確保に努めてください。