

運営指導における主な指摘事項

(1) 指定基準について

さいたま市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等に関する条例（以下「条例」といいます）（平成24年さいたま市条例第58号）により事業所運営上の基準を定めています。

また、基準の解釈にあたり、障害者総合支援法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（以下「解釈通知」といいます）（平成18年12月6日障発第1206001号）を参照しています。

解釈通知 第一の1において、『基準』は、指定障害福祉サービス事業者等が法に規定する便宜を適切に実施するため、必要な最低限度の基準を定めたものであり、指定障害福祉サービス事業者等は、常にその運営の向上に努めなければならない、とされておりますことに留意してください。

次ページより主な指摘事項の項目と内容になりますのでご確認ください。

項 目	内 容
1. 従業者の員数 （条例第6条）	① 従業者を常勤換算方法で2.5以上確保していない。 ※ これについては、職員の支援体制等を考慮した最小限の員数として定められたものであり、事業の業務量等を考慮し適切な員数の職員を確保してください。 ※ 利用申込が少ない事を理由に最小限の員数も確保しなくてよいわけではありません。 ② 従業者の資格（ヘルパー資格）の確認がされていない。 ※ 従事に必要な資格や実務経験は必ず書面で確認を行い、<u>資格証や実務経験の証明書についても写しを事業所で保管してください。</u> ※ 要件の確認ができない場合には、返還の対象となります。 ③ <u>サービス提供責任者は、常勤の従業者であって専ら指定居宅介護の職務に従事するもののうち、事業の規模に応じて1人以上を配置していない。</u> ※ ただし、1人を超えての配置が必要となる事業所は、常勤換算方法での取扱いが可能です。なお、この常勤換算方法の場合の非常勤職員については、当該事業所における勤務時間が常勤従事者が勤務すべき時間数の2分の1以上に達している者でなければなりません。 ※ 管理者がサービス提供責任者を兼務することはできますが、同行援護、行動援護のサービス提供責任者については居宅介護・重度訪問介護のサービス提供責任者の要件に加えてそれぞれ資格要件が別途ございますのでご注意ください。 また、<u>常勤専従のサービス提供責任者については、指定特定相談事業所の相談支援専門員との兼務はできません。</u>

項 目	内 容
2. 内容及び 手続の説明及 び同意（重要 事項説明書） （条例第10 条）	① 必要な重要事項が欠けている。または、当該内容に誤りがある。 ※ 利用申込者に対し、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（重要事項説明書）を交付して説明を行い、指定居宅介護等の提供の開始について<u>利用申込者の同意を得てください。</u> 必要記載事項 ● 運営規程の概要 ・ 事業の目的及び運営の方針 ・ 従業者の職種及び員数及び職務の内容 ・ 営業日及び営業時間 ・ 指定居宅介護等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 ・ 通常の事業の実施地域 ・ 緊急時における対応方法 ・ 事業の主たる対象とする障害の種類(定めた場合) ・ 虐待防止のための措置に関する事項 ・ その他運営に関する重要事項 ● 従事者の勤務体制 ● 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(実施の有無・実施した直近の年月日・実施した評価機関の名称・評価結果の開示状況) ② 特に、従業者の職務の内容・勤務体制、事故発生時の対応、第三者評価の実施状況（実施していない場合も「無」は必ず記載が必要）が記載されていない事例が散見される。 また、従業者の員数、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域等が、サービスの実態又は運営規程の内容と一致していない事例がありますので、<u>互いに齟齬のないようチェックしてください。</u> ※ 従業者の職種及び員数については、置くべき員数を満たす範囲において「〇名以上」と記載することも可能です。 ※ 支給決定障害者等から受領する費用の種類及びその額については、運営規程と整合させてください。<u>重要事項説明書には記載されているが、運営規程には記載されていない</u>という事例が多数見られます。また、その額に誤りがないようにしてください。

項 目	内 容
3. サービスの提供の記録 （条例第20条）	① サービス提供の記録を都度記録していない。 ※ 指定居宅介護等を提供した際は、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、利用者負担額等の利用者へ伝達すべき事項を、後日一括して記録するのではなく、サービス提供の都度記録してください。 ② 利用者からの確認をサービス提供の都度、受けていない。 ※ サービス提供の記録は、サービスの提供に係る適切な手続きを確保する観点から、サービス提供の都度、利用者の確認を受けてください。 ※ サービス提供記録、サービス提供実績記録票の両方を作成し、サービス提供の都度、利用者の確認を受けてください。 ※ 記録が無い、確認を受けていない、一括して確認を受けている場合などは、適切な運営が行われていないとみなされる場合があります。記録によりサービス提供の事実が確認できない場合、介護給付費等の返還になることもあります。サービス提供責任者は、サービスの提供の記録を点検し、適切な記録と不備の指導に努めてください。
4. 利用者負担額等の受領 （条例第22条）	○ 利用者負担額等の支払いを受けた場合に、当該費用に係る領収証を利用者に交付していない。 ※ 利用者に領収書を交付してください。 ※ また、利用者負担額等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、サービス内容及び費用について説明を行い、同意を得てください。 ※ 指定居宅介護等を提供した際は、利用者等から当該指定居宅介護等に係る利用者負担額の支払いを受けてください。 ※ そのほか、利用者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等を提供する場合は、それに要した交通費の額の支払いを利用者から受けることができます。

項 目	内 容
5. 居宅介護計画の作成 （条例第27条）	① 居宅介護計画が作成されていない。 ※ サービス提供責任者は、利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した<u>居宅介護計画を作成してください</u>。また、作成した居宅介護計画は、利用者及びその同居の家族にその内容を説明するとともに、遅滞なく利用者及びその同居の家族並びに相談支援事業者に交付してください。 ※ 居宅介護計画作成後においても、当該居宅介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行わなければなりません。居宅介護計画の内容とサービス提供の実態が乖離している場合は、居宅介護計画の内容を変更してください。指定居宅介護等を行った場合には、実際に要した時間により算定されるのではなく、居宅介護計画に基づいて行われるべき指定居宅介護等に要する時間に基づき算定されることに留意してください。 ② アセスメントを実施していない。 ※ 居宅介護計画の作成にあたっては、アセスメントの実施により利用者の状況を把握・分析し、指定居宅介護等の提供によって解決すべき課題を明らかにしてください。これに基づき<u>援助の方向性や目標を明確にし、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的な内容、所要時間、日程等を明らかにします</u>。 なお、<u>アセスメントの結果については書面にて記録し、以後のサービス提供や居宅介護計画の作成に役立ててください</u>。様式については事業所ごとに定めたもので構いませんが、上記の支援内容等が明確にわかるものにしてください。 ※ アセスメントに当たっては、利用者が自ら意思を決定することが困難な場合、当該利用者の意思及び選好並びに判断能力を丁寧に把握してください。アセスメントは計画変更時にも必ず実施し、記録を残してください。 ※ サービス提供責任者は、他の従業者の行うサービスが居宅介護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。 ※ 居宅介護計画の作成やモニタリングに際しては、サービス担当者会議への出席やモニタリング結果の相互交付等により連携強化を図ってください。 ③ 居宅介護計画について利用者に説明をしていない。 ※ 提供するサービスが個別支援計画に沿ったものであること、利用者への適切な説明を経ていることが客観的にわかるように、説明日（同意日）を明示し利用者の署名等を得てください。

項 目	内 容
6. 緊急時等の対応 （条例第29条）	○ 緊急時等の対応マニュアルを作成していない。 ※ 指定居宅介護等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、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき、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てください。 ※ 事業所でのルールやマニュアルの整備等を行い、研修等を通じて従業者への周知をしてください。
7. 運営規程 （条例第32条）	① 次に掲げる、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いない。 - 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 従業員の職種及び員数については、置くべき員数を満たす範囲において「〇名以上」と記載することも可能です。 - 三 営業日及び営業時間 - 四 指定居宅介護等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 - 五 通常の事業の実施地域 <u>客観的にその区域が特定される表記（自治体名、事業所から半径〇km以内等）</u>としてください。通常の事業の実施地域は、当該地域を超えてのサービス提供は問題ありませんが、当該地域内からの利用申込について地域を理由に拒むことはできません。 - 六 緊急時等における対応方法 - 七 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 障害種別等にかかわらず利用者を受け入れることが基本ですが、利用者の障害特性に応じた専門性に十分配慮する必要があることから、その確保に特に必要がある場合において障害種別により「主たる対象者」を定めることができます。当該対象者から利用に係る申込みがあった場合には、正当な理由なく拒むことはできません。 - 八 虐待の防止のための措置に関する事項 虐待の防止に関する担当者の選定、成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の整備、従業者に対する虐待防止のための研修方法や研修計画、虐待防止委員会の設置等に関すること等を記載してください。 - 九 その他運営に関する重要事項 ② 従業者の員数、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域等が、サービスの実態又は重要事項説明書の内容と一致していない。 ※ 名称や所在地等を含め、変更があった際には運営規程の修正と障害政策課への届出が必要になります。 <u>重要事項説明書との齟齬や、届出の忘れ等にご注意ください。</u>

項 目	内 容
8. 勤務体制の確保等 （条例第34条）	① 事業所ごとに従業員の勤務の体制を定めていない。 ※ 利用者に対し適切な指定居宅介護等を提供できるよう、事業所ごとに従業員の勤務の体制を定めてください。原則として<u>月ごとの勤務表を作成し、従業員については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にしてください。</u> ※ 勤務表を作成する際に、人員基準を満たす勤務体制となっているかを必ず確認してください。 ※ 事業者は、指定居宅介護等事業所ごとに、当該事業所の従業員によってサービスを提供する必要があります。当該事業所の従業員とは、<u>雇用契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある従業員を指します。</u> ② 従業員の資質の向上のために研修の機会を確保していない。 ※ <u>研修機関が実施する研修や、事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保してください（研修計画の策定など）。</u> ※ 従業員が一堂に会する必要はなく、内容によっては研修会ではなく他の会議等の中での伝達等でも構いませんが、未参加の者へのフォローが単なる資料回覧にならないよう、分散実施や個別説明などで参加機会の確保に努めてください。 ※ <u>研修の記録を作成してください。</u> ③ ハラスメント防止のための措置を講じていない。 ※ 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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されること（ハラスメント）を防止するための<u>方針の明確化等の必要な措置を講じてください。</u> （方針等明確化及びその周知・啓発、相談窓口の設置等）

項 目	内 容
9. 業務継続計画の策定等 （条例第34条の2）	① 業務継続計画が策定されていない。 ※ 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護等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(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じてください。 ② 業務継続計画の研修及び訓練が行われていない。 ※ 指定居宅介護等事業者は、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<u>研修（年1回以上）及び訓練（年1回以上）</u>を定期的に実施してください。 ※ 研修及び訓練の記録を作成してください。 ※ 令和6年4月より義務化されています。 未作成の場合、減算の規定が設けられました。 ▶ 参考：厚生労働省ホームページ「感染対策マニュアル・業務継続ガイドライン等」 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html（業務継続計画のテンプレート掲載）
10. 衛生管理等 （条例第35条）	○ 感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じていない。 一 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<u>委員会を定期的に開催（おおむね6月に1回以上）</u>するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 二 感染症の予防及びまん延の防止のための<u>指針を整備</u>すること。 三 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための<u>研修（年1回以上）及び訓練（年1回以上）を定期的に実施</u>すること。 ※ 令和6年4月より義務化されています。 ※ 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行ってください。 従業者が感染源となる事を予防し、感染から守るため、手指を洗浄するための設備や、使い捨ての手袋等の感染を予防するための備品等を備えるなどの対策を講じる必要があります。

項 目	内 容
11. 掲示 （条例第36条）	○ 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ていない（重要事項説明書の掲示で足りる）。 ※ 利用者等が自由に閲覧できる形で事業所に備え付けることで掲示に変えることも可能です。 ※ 従業員の勤務の体制とは、職種ごと、常勤・非常勤ごとの人数を掲示する趣旨であり、従業員の氏名までを掲示することを求めるものではありません。
12. 身体拘束等の禁止 （条例第36条の2）	○ 身体拘束等の適正化を図るための、次に掲げる措置を講じていない。 - 一 身体拘束等の適正化のための対策を検討する<u>委員会を定期的（少なくとも年1回）に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。</u> ※ <u>委員会の記録を作成してください。</u> - 二 身体拘束等の適正化のための<u>指針を整備すること。</u> - 指針に盛り込むべき項目 - ア 身体拘束等の適正化に関する基本的な考え方 - イ 身体拘束適正化委員会その他事業所内の組織に関する事項 - ウ 身体拘束等の適正化のための職員研修に関する基本指針 - エ 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 - オ 身体拘束等発生時の対応に関する基本方針 - カ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 - キ その他身体拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針 - 三 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を<u>定期的（年1回以上）に実施すること。</u> ※ <u>新規採用時には必ず身体拘束等の適正化の研修を実施してください。</u> ※ <u>研修の記録を作成してください。</u>

項 目	内 容
13. 秘密保持等 （条例第37条）	① 利用者又はその家族の情報が外部に漏れることのないよう、必要な措置を講じていない。 ※ 当該事業所の従業者等が従業者等でなくなった後においても、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持すべき旨を、従業者の雇用時等に取り決めるなどの措置をとってください。 （役員・非常勤含むすべての従業者に対して必要です。） ② 他の事業者等に対する利用者又はその家族に関する情報の提供について、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いない。
14. 苦情解決 （条例第40条）	① 苦情解決の体制が整備されていない。 ※ マニュアル等により苦情解決の手順等を作成してください。 ② 苦情内容等を記録していない。 ※ 苦情の記録を作成し、その内容を従業者に周知してください。 ※ 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、<u>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自主的に行ってください。</u>
15. 事故発生時の対応 （条例第41条）	① 事故の内容等を記録していない。 ※ 様式はあらかじめ定めてください。 ※ ヒヤリハットについても同様に記録してください。 ② 原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じていない。 ▶ 参考「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） https://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/04/h0422-2.html

項 目	内 容
16. 虐待の防止 （条例第41条の2）	① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的（少なくとも1年に1回）に開催していない。 ※ <u>委員会の記録を作成してください。</u> ② 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施していない。 ※ <u>研修の記録を作成してください。</u> ③ ①及び②に掲げる措置を適切に実施するための担当者（相談支援専門員）を置いていない。 ※ ①～③のいずれかを実施していない場合、虐待防止措置未実施減算となります。 ④ 新人研修を実施していない。 ※ <u>新人研修の記録を作成してください。</u>

(2) 報酬についての主な指摘事項

報酬算定に係る留意点

- ① 加算の趣旨を理解した上で算定すること。
- ② 加算の要件を満たした上で算定すること。
- ③ 加算の要件を満たす記録を作成すること。

項 目	内 容
1. 居宅介護サービス費	① 家事援助のサービス内容を身体介護で算定していた。 ※ サービス内容と算定区分を十分に確認の上、請求事務を行ってください。 ② 留守番、話し相手、単なる見守りを、身体介護で算定していた。 ※ これらはそもそも身体介護のサービスではありません。サービス内容の見直しを行ってください。 ③ 居宅介護計画を作成せず、サービスを提供していた。居宅介護計画に記載されていないサービスを提供していた。 ※ 居宅介護計画に基づいてサービスを提供してください。 ④ 実際にサービス提供を行っていないにもかかわらず、算定していた。 ※ サービス提供が中止や変更になった場合、請求誤りがないように注意してください。 また、請求誤りを起こさないための体制を整備してください。 ⑤ 通院等介助について、ヘルパー自らが車を運転した時間を含めて算定していた。 ※ 運転時間は算定の対象となりません。 ⑥ 通院等介助について、院内介助を行った時間や待合時間等も含めて算定していた。 ※ 通院等介助における院内介助は、原則として算定の対象となりません。 また、待合時間も算定の対象となりません。通院等介助に要する時間（算定対象時間）を明確にし、個別支援計画に記載してください。 ⑦ 2人介護について、利用者の同意を得ずに算定していた。 ※ 2人介護のサービス提供内容と時間を明確にして居宅介護計画へ記載し、利用者の同意を得てください。

項 目	内 容
2. 特定事業 所加算	① 研修計画の内容が不十分だった。 ※ 全ての居宅介護等従業者について個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めた研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施してください。 ② 会議が定期的に行われていなかった。 ※ 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該事業所における従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に（概ね1月に1回以上）開催してください。また、サービス提供責任者が主催し、登録ヘルパーも含めて、全ての居宅介護等従業者が参加してください。 ③ サービスの提供に当たり、サービス提供責任者が、当該利用者を担当する従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始していなかった。 ※ 「当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項」とは、少なくとも、次に掲げる事項について、その変化の動向を含め、記載してください。 ア 利用者のA D Lや意欲 イ 利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望 ウ 家族を含む環境 エ 前回のサービス提供時の状況、 オ その他サービス提供に当たって必要な事項 ※ 口頭ではなく、文書、F A X、メール等により伝達してください。 ※ 利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を確実に伝達してください。サービス提供記録に利用者の体調不良等の記載があるにもかかわらず、毎回「今日もお願いします。」としか書いていないケースがありました。

項 目	内 容
3. 緊急時対応加算	① 緊急時対応をする際、居宅介護計画の変更（＝計画への記録）を行っていなかった。 ② 要請のあった時間、要請の内容及び緊急時対応加算の算定対象である旨等を記録していなかった。
4. 初回加算	○ 初回加算の算定要件を満たさずに算定していた。 ※ 新規に居宅介護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を行った日の属する月にサービスを行った場合又はその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を行った際にサービス提供責任者が同行した場合に算定してください。 ※ <u>サービス提供責任者がサービスを提供した記録又はサービス提供責任者が同行した記録を残してください。</u>

以下の資料も確認の上、「出席確認票及び確認テスト」をご提出ください。

●**「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（平成18年9月29日厚生労働省令第171号）

https://laws.e-gov.go.jp/law/418M60000100171/20230401_505M60000100048

※ 基準省令に記載の関係通知も併せて確認してください。

●**「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）

https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00tb4746&dataType=1&pageNo=1

※ 解釈通知に記載の関係通知も併せて確認してください。

●**「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（平成18年9月29日厚生労働省告示第523号）

https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=83aa8477&dataType=0&pageNo=1

●**「留意事項通知」**

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）

<https://www.mhlw.go.jp/content/001705650.pdf>

●**「人員・設備・運営基準条例」**

さいたま市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等に関する条例（平成24年さいたま市条例第58号）

http://www1.g-reiki.net/saitamat/reiki_honbun/r375RG00001138.html

【参考】

●「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（平成17年法律第123号）

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=417AC0000000123

●「児童福祉法」

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=322AC0000000164

●「障害者虐待防止法」

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/gyakutaiboushi/index.html