

# 運営指導における主な指摘事項

---

※ 計画相談支援を前提とした記載となっております。障害児相談支援においては、基準省令も異なるほか、一部内容が異なる場合があります。個別にご確認ください。

## (1) 指定基準について

**「基準省令（計画相談支援）」・・・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3月13日厚生労働省令第28号）**

**「基準省令（障害児相談支援）」・・・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3月13日厚生労働省令第29号）**

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                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>1. 内容及び<br/>手続の説明及<br/>び同意</u></b><br/>(重要事項説明書)</p> | <p>① 必要記載事項（運営規程の概要、従事者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等）が欠けている。<br/>または、当該内容に誤りがある。<br/>特に、事業の主たる障害の種類、苦情処理の体制、事故発生時の対応が記載されていない事例がある。</p> <p>② 運営規程の記載内容又はサービスの実態と一致していない。</p> |
| <p><b><u>2. 計画相談<br/>支援給付費の<br/>額に係る通知<br/>等</u></b></p>      | <p>○ 計画相談支援等給付費の受領前に通知をしている。<br/>※ 計画相談支援等給付費の<u>受領日以降</u>に通知してください。</p>                                                                                               |

| 項 目                       | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. 計画相談支援等の具体的取扱方針</b> | <p>① <b>アセスメントを適切に行っていない。</b><br/> ※ アセスメントの実施にあたっては、必ず利用者の居宅、障害者支援施設等、又は精神科病院を訪問し、利用者及びその家族と面接をして行ってください。（障害児の場合は居宅で実施）また、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。<br/> ※ 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。</p> <p>② <b>モニタリングを適切に行っていない。</b><br/> ※ モニタリングの実施にあたっては、必ず利用者の居宅、障害者支援施設等、又は精神科病院を訪問し、利用者及びその家族と面接して行い、その結果を記録してください。（障害児の場合は居宅で実施）</p> <p>③ <b>サービス担当者会議を開催していない。</b><br/> ※ 福祉サービス等の担当者を招集してください。<br/> ※ サービス等利用計画の内容について福祉サービス等の担当者から意見を求め、その記録を作成してください。</p> <p>④ <b>福祉サービス等の担当者にサービス等利用計画を交付していない。</b><br/> ※ サービス等利用計画案に位置づけた福祉サービスの担当者に、遅滞なくサービス等利用計画を交付してください。福祉サービス等の提供事業者との連携を促進してください。</p> |
| <b>4. 運営規程</b>            | <p>○ <b>従業者の員数（○名以上でも可）、営業日・営業時間、対象とする障害の種類、通常の事業の実施地域等が、サービス実態、重要事項説明書の内容と一致していない。</b></p> <p>※ 名称や所在地等を含め、内容に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></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| 項 目                         | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>5. 勤務体制の確保等</u></b>   | <p>① <b>勤務表を作成していない。または、その内容が不十分である。</b><br/> ※ 事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしてください。</p> <p>② <b>研修を実施したが、その記録を作成していない。</b><br/> ※ 研修の実施日時、参加者、研修内容等がわかる記録を作成してください。</p> <p>③ <b>ハラスメント防止のための措置を講じていない。</b><br/> ※ ハラスメントの内容や行ってはならない旨の方針の明確化し、従業員に周知・啓発してください。<br/> ※ 相談窓口をあらかじめ定め、従業員に周知してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b><u>6. 業務継続計画の策定等</u></b> | <p>① <b>感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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。)を策定していない。</b></p> <p>② <b>従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に（それぞれ年1回以上）実施してください。</b><br/> ※ 研修及び訓練の記録を作成してください。<br/> ※ 令和6年4月1日より義務化されています。業務継続計画が未作成の場合、減算の規定が設けられました。</p> <p>▶ 参考：厚労省ホームページ「感染対策マニュアル・業務継続ガイドライン等」<br/> <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html</a>（ひな型掲載）<br/> ※新型コロナウイルスに特化したものではなく、すべての感染症を対象とした業務継続計画を作成してください。</p> <p>▶ 参考：厚労省ホームページ「自然災害発生時の業務継続ガイドライン等」<br/> <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_17517.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_17517.html</a>（ひな型掲載）</p> |

| 項 目                    | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>7. 衛生管理等</u></b> | <p>○ <b>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ください。</b></p> <p>(1) 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</u>に開催（おおむね6月に1回以上）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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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</u>に実施すること。</p> <p>※ 令和6年4月1日より義務化されています。</p> |
| <b><u>8. 掲示</u></b>    | <p>○ <b>事業所の見やすい場所に、運営規程の概要等の重要事項を掲示していない。</b></p> <p>利用者等が自由に閲覧できる形で事業所に備え付ける（ファイリング等）ことで掲示に代えることもできます。</p>                                                                                                                                                                                                   |
| <b><u>9. 秘密保持等</u></b> | <p>① <b>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。</b></p> <p>※ 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。）</p> <p>② <b>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。</b></p>                                            |

| 項 目                        | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>10. 苦情解決</u></b>     | <p>① <b>苦情解決の体制が整備されていない。</b><br/> ※ 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。</p> <p>② <b>苦情内容等を記録していない。</b><br/> ※ 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。<br/> ※ 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></p>                                                                                                               |
| <b><u>11. 事故発生時の対応</u></b> | <p>① <b>事故の内容等を記録していない。</b><br/> ※ 様式はあらかじめ定めてください。<br/> ※ ヒヤリハットについても同様に記録してください。</p> <p>② <b>原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じていない。</b></p> <p>▶ 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）<br/> <a href="https://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/04/h0422-2.html">https://www.mhlw.go.jp/houdou/2002/04/h0422-2.html</a></p> |

| 項 目              | 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12. 虐待の防止</b> | <p>① <u>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></p> <p>② <u>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><br/>※ 研修の記録を作成してください。</p> <p>③ <u>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。</u><br/>※ 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。</p> <p>④ <u>新人研修を実施していない。</u><br/>※ 新人研修の記録を作成してください。</p> |

## (2) 報酬について

### 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。

## 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3月13日厚生労働省令第27号）  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=83ab2664&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=83ab2664&dataType=0&pageNo=1)  
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3月13日厚生労働省令第28号）  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=83ab2665&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=83ab2665&dataType=0&pageNo=1)  
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3月13日厚生労働省令第29号）  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=82ab2666&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82ab2666&dataType=0&pageNo=1)  
※ 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3月30日障発0330第21号）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/001469877.pdf>  
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3月30日障発0330第22号）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/001469879.pdf>  
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3月30日障発0330第23号）  
[https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/253aba4f-3ce0-4aa1-a777-3d42440f1ca2/65ddd37c/20240412\\_policies\\_shougaijishien\\_shisaku\\_hoshukaitei\\_55.pdf](https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/253aba4f-3ce0-4aa1-a777-3d42440f1ca2/65ddd37c/20240412_policies_shougaijishien_shisaku_hoshukaitei_55.pdf)  
※ 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3月14日厚生労働省告示第124号）  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc\\_keyword?keyword=%E8%B2%BB%E7%94%A8%E3%81%AE%E9%A1%8D%E3%81%AE%E7%AE%97%E5%AE%9A%E3%81%AB%E9%96%A2%E3%81%99%E3%82%8B%E5%9F%BA%E6%BA%96&dataId=83ab2682&dataType=0&pageNo=1&mode=0](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc_keyword?keyword=%E8%B2%BB%E7%94%A8%E3%81%AE%E9%A1%8D%E3%81%AE%E7%AE%97%E5%AE%9A%E3%81%AB%E9%96%A2%E3%81%99%E3%82%8B%E5%9F%BA%E6%BA%96&dataId=83ab2682&dataType=0&pageNo=1&mode=0)  
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3月14日厚生労働省告示第125号）  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=83ab2683&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=83ab2683&dataType=0&pageNo=1)  
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3月14日厚生労働省告示第126号）  
[https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=82ab2684&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82ab2684&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>  
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3月30日障発0330第16号）  
[https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/2c5e1bb4-ee80-462b-992f-06f0d8c9b774/65f8ab1f/20260528\\_policies\\_shougaijishien\\_shisaku\\_r8hoshukaitei\\_28.pdf](https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/2c5e1bb4-ee80-462b-992f-06f0d8c9b774/65f8ab1f/20260528_policies_shougaijishien_shisaku_r8hoshukaitei_28.pdf)

## 【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](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](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](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/gyakutaiboushi/index.html)