

# 相談系サービスにおける 指定基準等について

横浜市健康福祉局障害施策推進課相談支援推進係

# 相談系サービスの運営基準

## 基準省令等について

今回、ご説明するのは基準省令や報酬告示等の一部です。  
事業を実施する際は、必ずご自身で基準等をご確認ください。

### 【計画相談支援・地域相談支援】

- ・ 障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援（地域相談支援事業）の事業の人員及び運営に関する基準
- ・ 障害者総合支援法に基づく指定計画相談支援（地域相談支援）に要する費用の額の算定に関する基準

### 【自立生活援助】

- ・ 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及び運営に関する基準
- ・ 障害者総合支援法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

## 基準省令等について

- e-Gov 法令検索—法律、省令、規則等を検索することができます。

<https://elaws.e-gov.go.jp/>

- 厚生労働省法令等データベースサービス

—厚労省所管の法令、通知、告示等を検索することができます。

<https://www.mhlw.go.jp/hourei/>

- 厚労省「令和3年度障害福祉サービス等報酬改定について」HP

—Q&A等含むR3年度報酬改定に関する情報が掲載されています。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202214\\_00007.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202214_00007.html)

## 内容及び手続きの説明及び同意

利用者に対し、運営規程の概要その他利用申込者のサービス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、利用者の同意を得なければなりません。そして、利用契約を締結します。

重要事項説明書には、運営規程の内容と齟齬がないように、最低限度下記の内容を記載します。

- ① 法人、事業所の概要（名称、従業者、実施地域など）
  - ② サービスの内容
  - ③ サービスの提供における利用者が支払うべき費用
  - ④ 苦情処理体制
  - ⑤ 虐待防止のための措置
  - ⑥ その他利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項
- ※説明し同意を得る際は、利用者の障害特性に応じ適切な配慮が必要です。

## 運営規程

事業所ごとに、下記に掲げる事業運営の重要事項に関する運営規程を定めておかなければなりません。

- ① 事業の目的及び運営の方針
- ② 従業者の職種、員数及び職務の内容
- ③ 営業日及び営業時間
- ④ 利用者から受領する費用及びその額
- ⑤ 通常の事業の実施地域
- ⑥ 事業の主たる対象障害種別を定めた場合には当該障害の種別
- ⑦ 虐待防止のための措置に関する事項
- ⑧ その他運営に関する重要事項

## 勤務体制の確保等

利用者に対し、適切な事業を提供できるよう下記の対応が必要です。

### ■従業員の勤務体制の確保

- ・ 月ごとの勤務表の作成

### ■従業員の資質の向上

- ・ 従業員の質の向上を図るため、各種研修等への参加機会の確保

### ■職場におけるハラスメントの防止

- ・ ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し周知
- ・ 相談や苦情に対応する担当者をあらかじめ定め、窓口を設置

## 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し、事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じなければなりません。

### ■業務継続計画の策定

- ・ 感染症に係る業務継続計画
- ・ 災害に係る業務継続計画

### ■研修及び訓練（シュミレーション）の定期的な実施

## 設備及び備品等

事業を行うために必要な広さの区画を有するとともに、サービス提供に必要な設備及び備品等を備えなければなりません。

### ■事務室

- ・ 専用の事務室又は他事業と共用の事務室を設置
- ・ 他事業と共用の場合は間仕切り等で明確な区分が必要

### ■受付等スペースの確保

- ・ 利用申込みの受付や相談、各会議に対応するためスペース

### ■設備及び備品等

### ■体験的な宿泊又は緊急一時的な滞在支援を行うために必要な居室、設備及び備品等の備え

※居室等の備えは地域相談支援のみ該当、委託等により実施することも可能

## 衛生管理等

従業者の清潔の保持及び健康状態について管理を行うとともに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りません。

さらに、感染症が発生し、又はまん延しないように下記の措置を講じなければなりません。

なお、他のサービス事業者との連携等により行うことも可能です。

### ■感染対策委員会の定期的な開催

### ■感染症の予防及びまん延防止のための指針の整備

### ■研修及び訓練の定期的な実施

## 秘密保持等（個人情報保護）

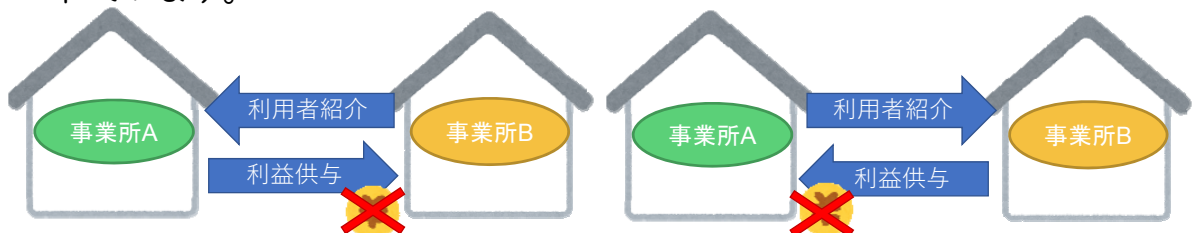
正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはなりません。

また、過去に従業者等であった者が、正当な理由なく秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなくてはなりません。例えば、雇用時等に秘密保持の旨を取り決めるなどが必要です。

さらに、利用者又はその家族の個人情報を会議等で用いる場合は、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ければなりません。

## 利益収受・供与等の禁止

サービス利用等に関連して、事業所間での利益収受・供与等は禁止されています。



また、計画相談支援においては、サービス等利用計画を作成する際に利用者等に対し、特定のサービス提供事業所を利用するよう強制することも禁止されています。

## 苦情解決

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、苦情を受け付ける窓口を設置しなければなりません。

また、苦情処理の措置概要を明らかにし、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等を重要事項説明書等に記載するとともに事業所に掲示することが必要です。

苦情を受け付けた場合、組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、内容等を記録しなければなりません。

苦情はサービスの質の向上を図る上で重要な情報であり、内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組が必要です。

## 事故発生時の対応

利用者に対するサービス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りません。

また、利用者等に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う必要があります。

事故の状況及び処置については、必ず記録を行い、さらに原因を解明し再発防止対策を講じなければなりません。

万が一事故が発生した場合は、まず当課にご相談いただき、事故報告書等の作成・提出をお願いします。

## 虐待の防止

虐待の防止のための対策を検討する委員会（以下、虐待防止委員会）を定期的開催するとともに、その結果に従業者等に周知徹底しなければなりません。

さらに、事業所において虐待防止のための研修を定期的実施するとともに、虐待防止措置を適切に実施するための担当者を必ず置かなければなりません。

### ■虐待防止委員会について

- ・ 構成員には利用者やその家族、専門的な第三者を加えることが望ましい
- ・ 虐待防止の計画、指針づくりや虐待発生後の検証と再発防止策の検討

## 記録の整備

従業者、設備、備品及び会計等に関する諸記録を整備しておかなければなりません。

また、利用者等に対するサービス提供に関する記録を整備し、サービス提供した日から少なくとも5年以上保存しなければなりません。

記録や文書の保管については、特に個人情報に記載されているものについては、鍵のかかる書庫に適正に保管することや、持ち出しの制限を行うなどによる適切な管理を行ってください。

パソコンやサーバ、USBメモリ等の記録媒体についても、盗難・紛失防止及びウイルス感染等による漏えいを防ぐための措置を講じて下さい。



## 提供拒否の禁止、提供困難時の対応

原則、利用申込みには応じなければなりませんが、下記に掲げる正当な理由がある場合は提供を拒むことができます。

その場合は、必ず他の事業所の紹介などその他必要な措置を利用申込者に対し講じてください。

- 当該事業所の現員からは利用申込みに応じきれない場合
- 利用申込者の居住地等が事業所の通常の実施地域外である場合
- 運営規程に定める主たる対象としている障害種別以外の場合
- その他、利用申込者に対し適切なサービス提供が困難な場合

## 指定申請について

## 指定申請書類の作成

実際に事業所を開設する際は、本市へ指定を受けるための申請書の提出が必要です。

申請書類は「障害福祉情報サービスかながわ」に掲載されていますので、ダウンロードし作成してください。

### ■障害福祉情報サービスかながわ（通称：らくらく）

－申請書や本市からの研修や大切なお知らせを掲載しています。

<https://www.rakuraku.or.jp/shienhi/>

※トップページ>書式ライブラリ>2. 横浜市からのお知らせ

見本も併せて掲載しておりますので、ご参照ください。

## 指定までの流れ



① 指定月の約2ヶ月前に当課へ面談予約の連絡【例：1月下旬】

② 申請書の作成【例：1月～面談1週間前】

※面談日の1週間前までに郵送等で当課へ提出をお願いします。

③ 指定月の前月上旬までに面談【例：2月中下旬～3月上旬】

※指定及び事業担当と面談し書類の修正や大切なお知らせをお伝えします。

④ 指定月前月15日までに申請書の提出【例：3月15日締切】

⑤ 指定【例：4月1日】

## 問い合わせ先

面談の予約、その他ご不明な点がございましたら下記までご連絡ください。

横浜市健康福祉局障害施策推進課相談支援推進係

TEL:045-671-4133 FAX:045-671-3566

E-mail:kf-shiteisoudan@city.yokohama.jp

HP:「横浜市 相談系サービス」で検索

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/soudan.html>