

令和4年度第3回神奈川県 指定障害福祉サービス事業者等 指導講習会資料

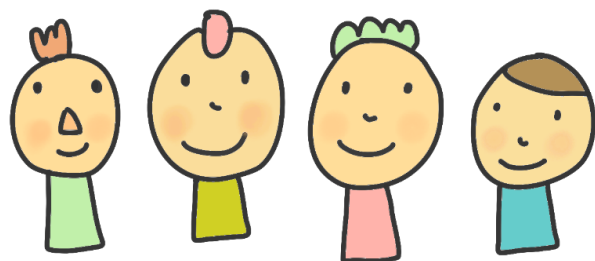
開催日:令和5年2月15日(水)
開催時間:13:30~16:30

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部
障害サービス課

午前スケジュール

| 予定時間 | 次 第 |
|-------------|---------------------------------|
| 13:30～13:35 | 開催挨拶 |
| 13:35～13:55 | 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について |
| 13:55～14:35 | 放課後等デイサービス事業に関する基準等の周知について |
| | 休憩(10分) |
| 14:45～15:05 | 身体的拘束等の取り扱いについて |
| 15:05～15:20 | 放課後等デイサービス事業に関する指導・助言について |
| | 休憩(10分) |
| 15:30～16:30 | 児童福祉法に基づく実地指導・監査について |
| | 閉会挨拶 |
| | 終了 |

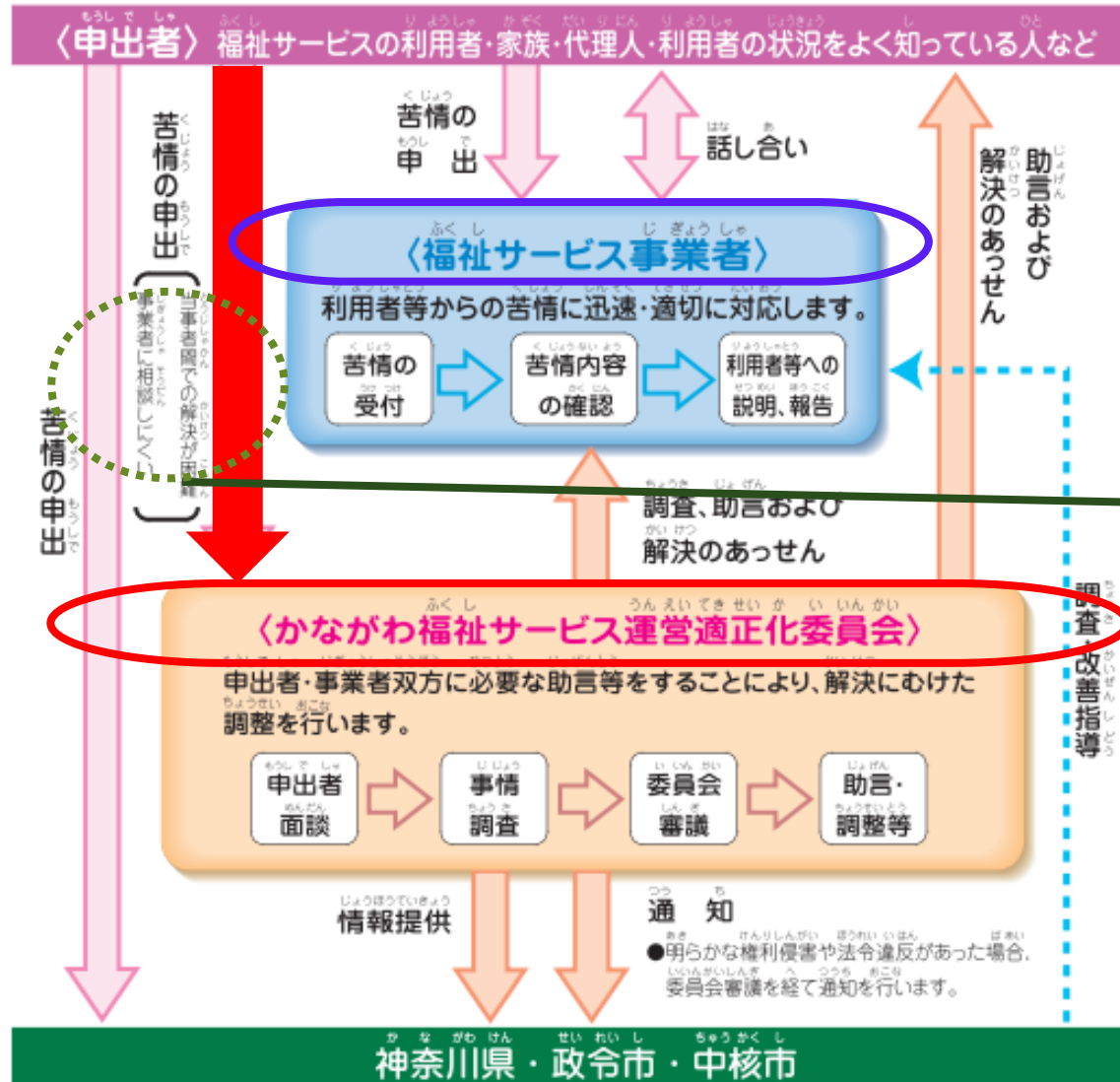
社会福祉事業の経営者による 福祉サービスに関する苦情解決について



かながわ福祉サービス運営適正化委員会

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

苦情相談のながれ



- 当事者間の解決が困難
- 事業者に相談しにくい

事業者段階での苦情対応
社会福祉法第82条

運営適正化委員会による苦情対応
社会福祉法第85条

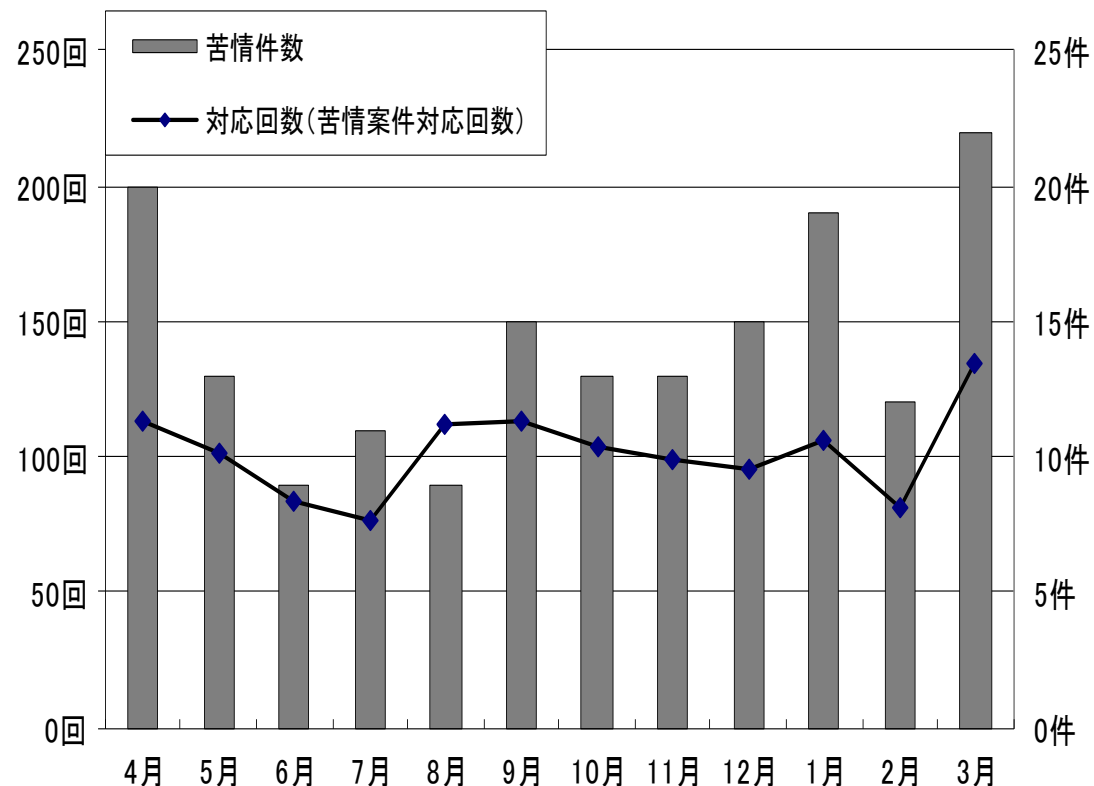
重層的な苦情解決
の仕組み

令和3年度 苦情及び相談対応状況

(令和3年度 かながわ福祉サービス運営適正化委員会事業報告書より抜粋)

受付件数(方法別)

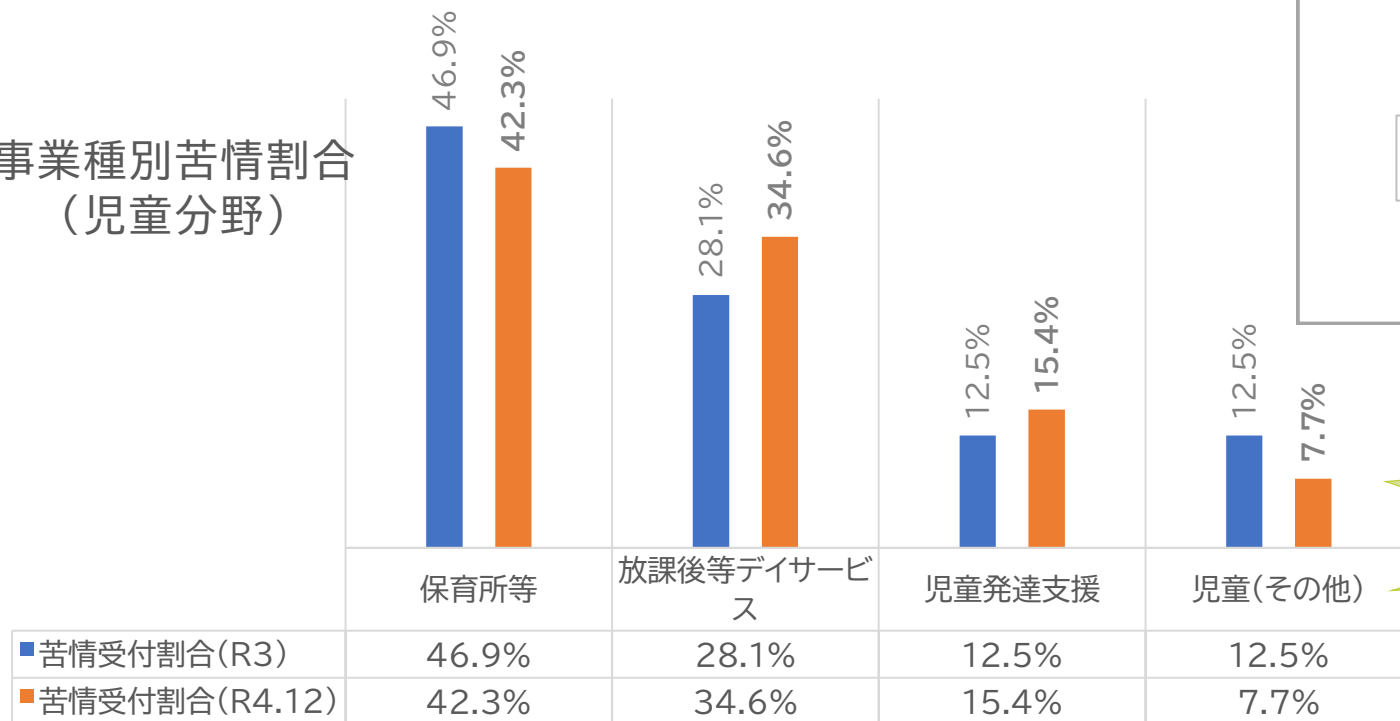
| 月 | 来所・訪問 | 書面・電話等 |
|-----|-------|--------|
| 4月 | 0 | 20 |
| 5月 | 0 | 13 |
| 6月 | 0 | 9 |
| 7月 | 0 | 11 |
| 8月 | 0 | 9 |
| 9月 | 0 | 15 |
| 10月 | 0 | 13 |
| 11月 | 0 | 13 |
| 12月 | 0 | 15 |
| 1月 | 0 | 19 |
| 2月 | 0 | 12 |
| 3月 | 0 | 22 |
| 計 | 0 | 171 |



- ひと月あたりの平均対応回数 = 167.8回 (相談対応も含む)
- 1事案あたりの平均対応回数 = 7.1回

苦情受付状況について

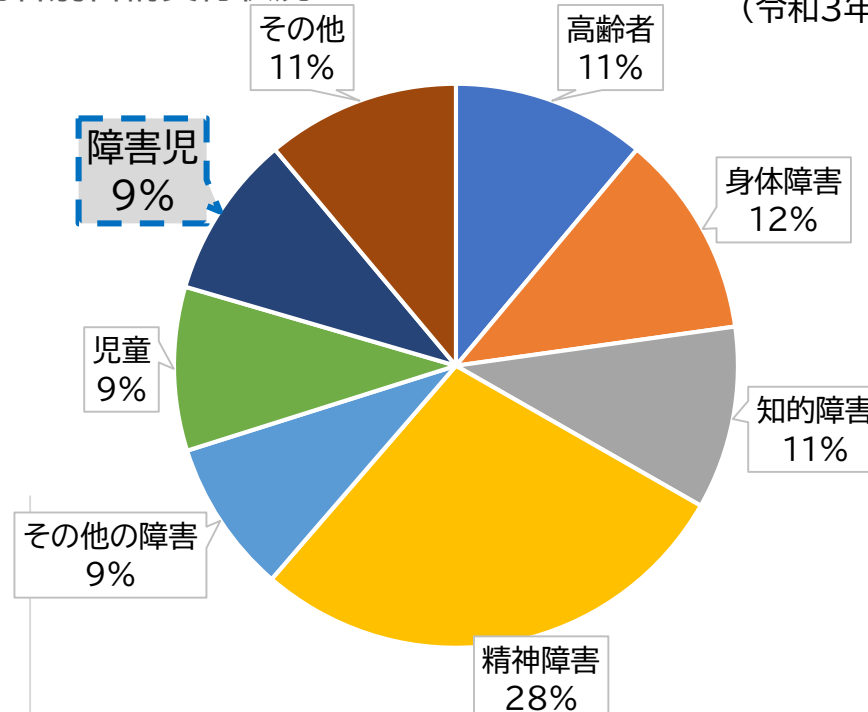
事業種別苦情割合
(児童分野)



(令和3年度及び令和4年12月末実績)

利用者別苦情受付状況

(令和3年度実績)



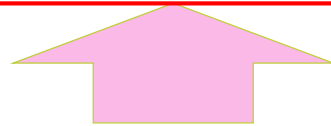
放課後等デイサービスへの
苦情が増えている!?

あなたの事業所は大丈夫？
サイレントクレーマーがいませんか？



サービス内容、職員対応など、事業者への不満や不信感があっても、**96%の保護者は言わない**

保護者の気持ち



「うちの子がお世話になっているので…」

「文句を言うと、職員から嫌がらせを受けるのでは…」

苦情って…?…

嫌なこと

苦情を受けた時のあなたの気持ちは？

何で、どうして…

お怒りだなあ…

〇〇(職員)、何やってんだよ！

またかあ…
今度は何？

おっしゃる通りです

これは苦情だなあ！

落ち着いて、落ち着いて(深呼吸)

～福祉サービスの苦情の例～

令和3年度
実績(内訳)

- **職員の接遇に関すること** ————— 26.3%
言葉遣いが悪い／お願いした××は、どうなったの？ …
- **サービスの質や量に関すること** ————— 36.8%
利用時間を減らされた／送迎ルートが変わり、不便になった …
- **説明・情報提供に関すること** ————— 20.5%
契約時の説明と違う／欠席したら、次回のプログラムが変わっていた …
- **利用料や負担金に関すること** ————— 4.7%
利用料変更理由が不明／重説に記載がないお金を請求された …
- **事故やケガ、物損など被害・損害に関すること** ————— 4.7%
支援中のケガへの対応が不適切／子どもの衣類が汚れていた …
- **暴力、虐待など権利擁護に関すること** ————— 2.9%
職員からの暴言／承諾なく個人情報情報を外部機関へ提供した

苦情解決の手順

①苦情・不満の受け止め➡ ②主訴確認➡ ③事実確認➡ ④サービス提供体制の改善

① 対応策の前に申出人が「何を問題にしているのか」をまず、受け止める。



② 苦情申出をしていることが「事実」であり、内容の有無を詮索することではなく、申し出していることを検証し、検討していくことが重要である。

③ 「事実」確認は、苦情申出をした背景や場面、環境や状況を知ることであり、それが事業者自身による福祉サービスの質向上につながる。

④ 苦情申出の原因となったサービス提供体制を改善し、利用者の利益を保護(権利擁護)と良質かつ適切な福祉サービスを提供する。

苦情解決で心掛け、理解しなければならないこと

- 常日頃、利用者と接する機会が多い職員こそ、苦情受付担当者であり苦情解決責任者となり得る機会があると自覚すること。
- 「嫌だったら他の福祉サービスを利用すればよい」という発言は、利用者の権利侵害であり、良質かつ適切な福祉サービス提供を諦めたということ。
- 苦情がない(ゼロである)ことを目標とすることは、ハイリスクであること。
- 苦情は、事業者が気付かない問題を発見する機会を与えてくれたこと。



苦情という名の贈り物！

あなたの話をきかせてください

よりよいサービスのためにご相談ください。

事業所

苦情受付担当者

第三者委員

こちらでもご相談をお願いします

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

TEL 045-311-8861 (相談専用) FAX 045-312-6302

E-mail tekisei@knsyk.jp

あなたの話をきかせてください

よりよいサービスのためにご相談ください。

事業所

苦情受付担当者

第三者委員

こちらでもご相談をお願いします

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

TEL 045-311-8861 (相談専用) FAX 045-312-6302

E-mail tekisei@knsyk.jp

福祉サービスの苦情対応で困っていませんか？

皆さんの事業者（事業所・施設）（※）では、こんな悩みはありませんか？←

- 利用者等からの苦情を受付、解決する体制をどうやって整備するの。←
- 利用者等からの苦情対応で苦慮している…。←
- そもそも、苦情受付担当者って、何をすればいいのか？ 等々…。←

福祉サービスの苦情対応で困っていることはありませんか。←

（※）以下、「事業者」という。←

かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、←

苦情解決の仕組みについて事業者への周知や理解の促進を図るため、←

訪問希望があった事業者への事業者訪問調査を行っています。←

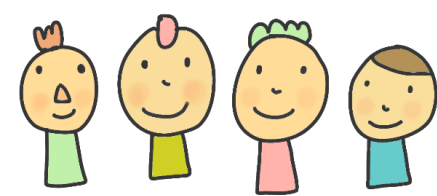
ポスター、リーフレットの
郵送希望、
事業者訪問調査利用希望
はこちらまで。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

TEL 045-311-8861 (相談専用) FAX 045-312-6302

E-mail tekisei@knsyk.jp

かながわ 適正化



令和4年度第3回神奈川県指定障害福祉サービス事業者等指導講習会

放課後等デイサービス事業に関する基準等の周知について

福祉子どもみらい局福祉部障害サービス課事業支援グループ

- 身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について
- 基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）について
- 経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の配置について

○身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

○基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）
について

○経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の
配置について

掲載場所

Webサイト「障害福祉情報サービスかながわ」

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

⇒「書式ライブラリ」

⇒1 神奈川県からのお知らせ

⇒4 事業所新規指定申請様式等（児童福祉法関係）

⇒20 虐待の防止等の措置の義務化に伴う運営規程の見直し
について（通知）

POINT

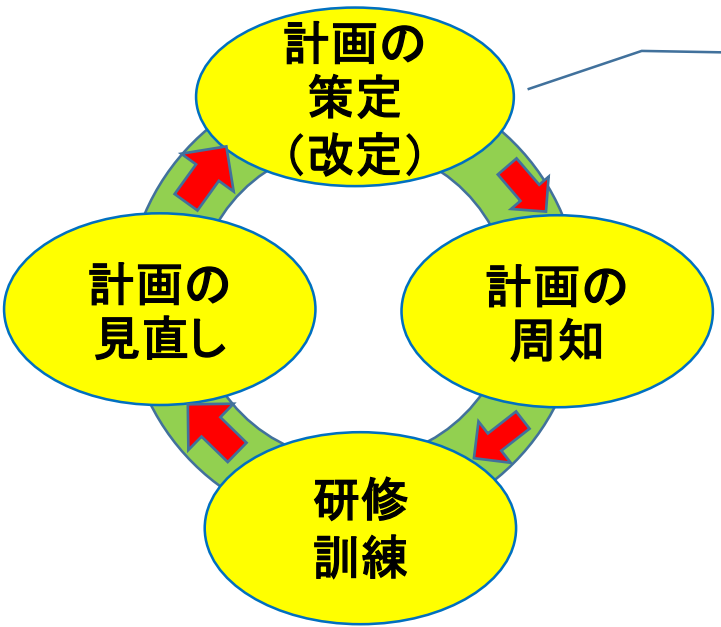
内容：主に次の4点が義務化

- ①業務継続計画の策定
- ②衛生管理等
- ③身体拘束等の禁止
- ④虐待等の禁止

身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

【業務継続計画の策定等】 ※令和6年4月1日から義務化

- 1 感染症や非常災害に係る業務継続計画の策定、当該計画に従い必要な措置
- 2 従業者に対し業務継続計画の周知、定期的な（年1回以上）研修及び訓練の実施
- 3 定期的な業務継続計画の見直し



※一体的に策定することも可

感染症に係る BCP

災害に係る BCP

①平常時の対応
②緊急時の対応
③他施設及び地域との連携

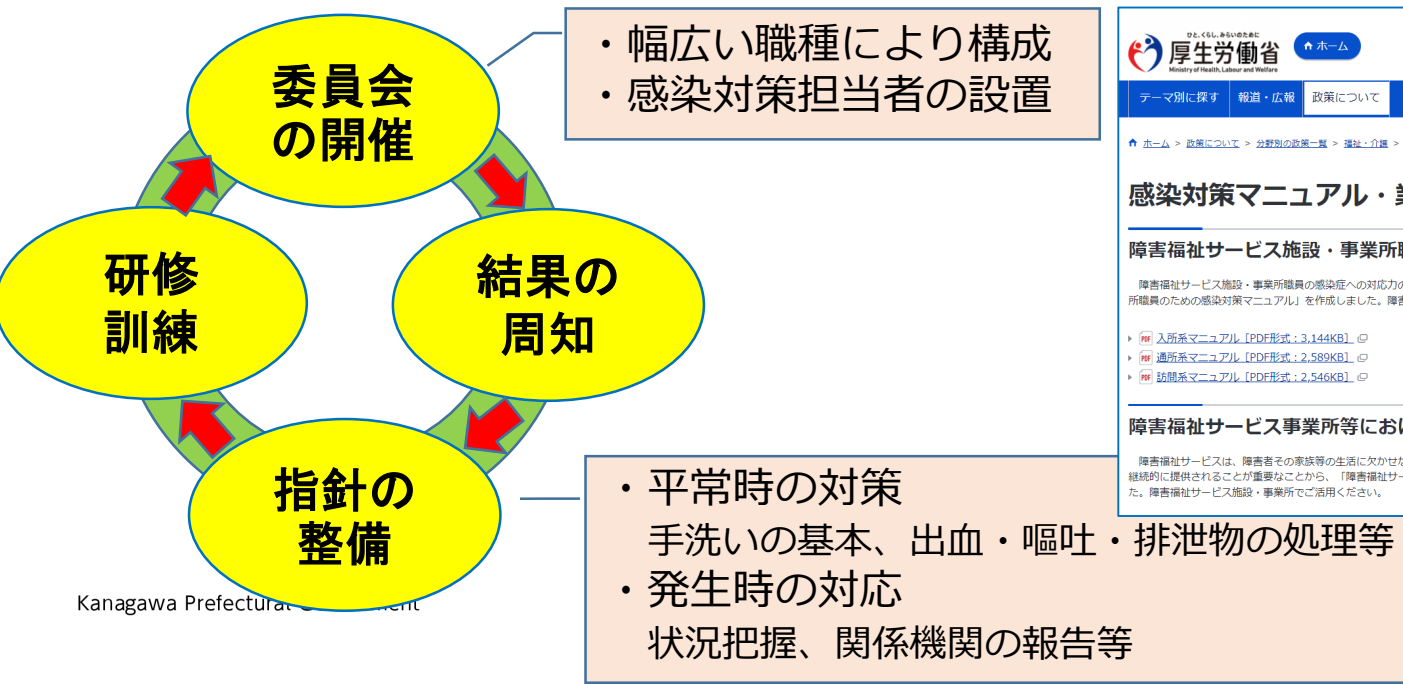
①平時からの備え
②初動対応
③感染拡大防止体制の確立
(濃厚接触者への対応等)

実態に応じて設定

身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

【衛生管理等】 ※2については、令和6年4月1日から義務化

- 1 障害児の使用する設備及び飲用に供する水の衛生的な管理、健康管理等に必要となる機械器具等の適正な管理
- 2 事業所において感染症及び食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じなければならない。
 - (1) 定期的な（概ね3月に1回以上）**感染対策委員会の開催**（テレビ電話等活用可）、**結果の周知**
 - (2) **指針の整備**
 - (3) 定期的（年2回以上）な**研修及び訓練**の実施



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

ホーム

Google カスタム検索

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 障害者福祉 > 感染対策マニュアル・業務継続ガイドライン等

感染対策マニュアル・業務継続ガイドライン等

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について

障害福祉サービス施設・事業所職員の感染症への対応力の向上を目的として、必要な感染症の知識や対応方法をまとめた「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」を作成しました。障害福祉サービス施設・事業所でご利用ください。

- 入所系マニュアル [PDF形式: 3,144KB]
- 通所系マニュアル [PDF形式: 2,589KB]
- 訪問系マニュアル [PDF形式: 2,546KB]

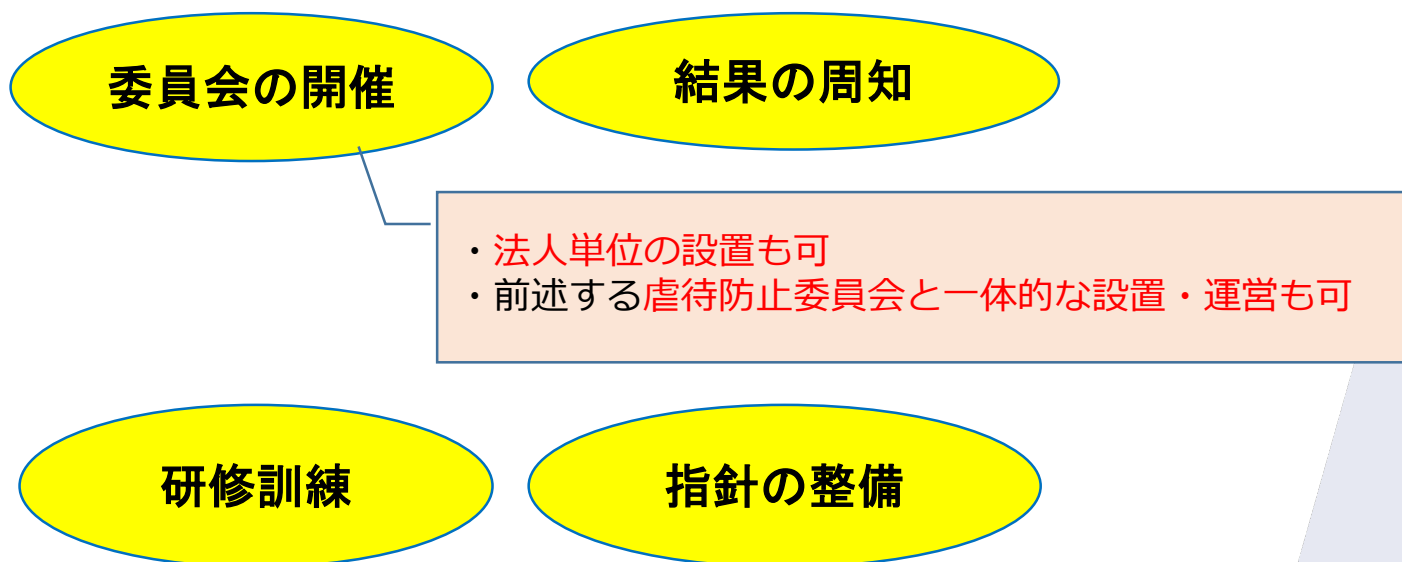
障害福祉サービス事業所等における業務継続ガイドライン等について

障害福祉サービスは、障害者とその家族等の生活に欠かせないものであり、感染症が発生した場合であっても、利用者に対して必要なサービスが安定的・継続的に提供されることが重要なことから、「障害福祉サービス事業所等における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」を作成しました。障害福祉サービス施設・事業所でご利用ください。

身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

【身体拘束等の廃止】 ※令和4年4月1日から義務化

- 1 緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならない。
- 2 やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の障害児の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。
- 3 身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。
 - (1) 身体拘束適正化検討委員会の開催（テレビ電話等活用可）、結果の周知
 - (2) 指針の整備
 - (3) 定期的な（年1回以上）研修及び訓練の実施



身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

【虐待等の防止等の措置】 ※令和4年4月1日から義務化

- 1 障害児に対し、児童虐待防止法第2条各号に掲げる行為、障害児の心身に有害な影響を与える行為をしてはならない。
- 2 虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じなければならない。
 - (1) 定期的な（少なくとも年1回以上）虐待防止委員会の開催（テレビ電話等活用可）、結果の周知
 - (2) 定期的な（年1回以上）研修の実施
 - (3) 担当者の必置

- ①身体的虐待
- ②性的虐待
- ③ネグレクト
- ④心理的虐待



- ・法人単位の設置も可
- ・前述の身体拘束適正化委員会と一体的設置・運営も可
- ・3つの役割
 - ①虐待防止のための計画づくり
 - ②虐待防止のチェックとモニタリング
 - ③虐待発生後の検証と再発防止策の検討

※整備することが望ましい

身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

▼ 本文へ ▶ お問い合わせ窓口 ▶ よくある御質問

Google カスタム検索

テーマ別に探す | 報道・広報 | 政策について | 厚生労働省について | 統計情報・白書 | 所管の法令

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 障害者福祉

福祉・介護

障害者福祉

▼ [トピックス](#) ▼ [重要なお知らせ](#) ▼ [施策情報](#) ▼ [関連審議会・検討会等](#)
▼ [政策分野関連情報](#) ▼ [政策分野に関連のサイト](#)

障害のある人も地域で安心して暮らせる社会の実現を目指して

障害のある人も普通に暮らし、地域の一員としてともに生きる社会作りを目指して、障害者福祉サービスをはじめとする障害保健福祉施策を推進します。また、障害者制度の改革にも取り組んでいます。

▶ [障害者福祉施策の見直しを進めています](#)

▶ [障害者自立支援法等の改正法が施行されました](#)

▶ [令和3年度障害福祉サービス等報酬改定について](#)

▶ [障害者虐待防止法が施行されました](#)

▶ [障害者総合支援法が施行されました](#)

▶ [令和4年度障害福祉サービス等報酬改定について](#)

障害者虐待防止及び身体拘束等の適正化に向けた
体制整備等の取組事例集

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

令和4年4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

ホーム / 政策について / 分野別の政策一覧 /
福祉・介護 / 障害者福祉 / 障害者虐待防止対策 /
通知・Q&A・手引き・関連資料等

Kanagawa Prefectural Government

19

○身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について

○基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）
について

○経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の
配置について

バス送迎に当たっての安全管理の徹底に関する緊急対策 「こどものバス送迎・安全徹底プラン」

○背景

令和4年9月、静岡県牧之原市において、認定こども園の送迎バスに置き去りにされたこどもが亡くなるという事案が発生

○今回の事案において明らかになっている園の対応の問題点

※バス送迎に当たっての安全管理の徹底に関する緊急対策「こどものバス送迎・安全徹底プラン」から一部抜粋

- ・ 園児のバス降車時に、運転者、乗務員ともに、送迎用バスに**幼児が残っていないか、確認を行わなかった。**
- ・ 園として降車時の**運転者の業務内容を明確に設定していなかった。**
- ・ クラス担任は、本児がいないことを認識し、欠席か遅刻だと思ったにもかかわらず、**保護者への確認の連絡をしなかった。**
- ・ 上記のとおり、園児の出欠について、**職員間での共有**や、保護者への確認が**できていなかった。**
- ・ 園全体として、バス送迎に関し、所在確認等の置き去り防止のための必要な手順を決め、各職員に周知することをしていなかった。

基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）について

○事業所の対応

- 点呼等による児童の所在確認及び送迎用車両への安全装置の装備

※安全装置の装備がなされるまでの間についても、バス送迎における安全管理を徹底するとともに、例えば、**運転席に確認を促すチェックシートを備えるなど**、子どもが降車した後に運転手等が車内の確認を怠ることがないようにするための**所要の代替措置を講じること**。

- こどものバス送迎・安全徹底マニュアルの活用
事業所の体制確認、送迎に係る業務内容の明確化、ヒヤリ・ハットの共有、こどもたちの支援(※)
※外部に助けを求めるための行動がとれるような訓練等

障サ第1902号
令和4年10月20日

障害児通所支援事業所管理者
児童発達支援センター及び
障害児入所施設管理者 各位
(指定都市・中核市に所在する事業所を除く)

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部
障害サービス課長
(公 印 省 略)

バス送迎に当たっての安全管理の徹底に関する
迎・安全徹底プラン」について（通知）

障がい福祉施策の推進につきましては、日ごろより
ます。
標記について、厚生労働省社会・援護局障害保健福
月13日付けで事務連絡がありました。バス送迎に当た
緊急対策「こどものバス送迎・安全徹底プラン」では
れました。

☐ 児童発達支援事業所（児童発達支援センターを
事業所
(対策) 点呼等による児童の所在確認及び送迎

☐ 居宅訪問型児童発達支援事業所、保育所等訪問
(対策) 点呼等による児童の所在確認

厚生労働省では、12月に関係省令を改正し、児童の
1日から、送迎用バスへの安全装置の装備については
予定です。
なお、対象となる送迎用車両等の範囲については、
安全装置の装備については令和5年6月を目途に完了
このため、法令による義務付けを待つことなく、別
徹底マニュアル」を活用し、速やかに安全対策を徹底

月 日(): 登園 / 降園

☐ 同乗職員は、
バスに乗る こどもの数を数えた。

☐ 同乗職員は、
バスから降りた こどもの数を数え、
全員が降りたことを確認した。

☐ 同乗職員は、
連絡のない こどもの欠席について、
出席管理責任者に確認した。

☐ 運転手は、バスを離れる前に、
車内に こどもが残っていないことを、
椅子の下まで見落としがないか見て、
確認した。

運 転 手: _____

同乗職員: _____

上記報告を受けた: _____

基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）について

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
改正：令和4年12月28日厚生労働省令第175号（令和5年4月1日施行）

（自動車を運行する場合の所在の確認）

第40条の3

第1項

指定児童発達支援事業者は、**障害児の事業所外での活動、取組等のための移動その他の障害児の移動のために自動車を運行するときは、障害児の乗車及び降車の際に、点呼その他の障害児の所在を確実に把握することができる方法により、障害児の所在を確認しなければならない。**


第2項

指定児童発達支援事業者は、障害児の送迎を目的とした自動車（**運転者席及びこれと並列の座席並びにこれらより一つ後方に備えられた前向きの座席以外の座席を有しないもの**その他利用の態様を勘案してこれと同程度に障害児の見落としのおそれが少ないと認められるものを**除く。**）を日常的に運行するときは、当該自動車に**ブザーその他の車内の障害児の見落としを防止する装置を備え、これを用いて前項に定める所在の確認（障害児の降車の際に限る。）を行わなければならない。**

○送迎バスの改修支援等について

厚生労働省から詳細が示され次第、webサイト「障害福祉情報サービスかながわ」を通じてお知らせします。（<https://www.rakuraku.or.jp/shienhi/>）

ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

テーマ別を探す

報道・広報

政策について

厚生労働省について

ホーム > 政策について > 予算および決算・税制の概要 > 予算 > 令和4年度厚生労働省第二次補正予算案の概要

令和4年度厚生労働省第二次補正予算案の概要

※ 本補正予算案は案のとおり成立いたしました。

令和4年度厚生労働省第二次補正予算案のポイント [364KB]

令和4年度厚生労働省第二次補正予算案の主要施策集 [4,787KB]

令和4年度厚生労働省第二次補正予算各目明細書

- 一般会計 [226KB]
- 特別会計
 - 【労働保険特別会計】 [43KB]
 - 【年金特別会計】 [42KB]

【〇「こどもの安心・安全対策支援パッケージ」の推進】

令和4年度第二次補正予算案 155億円
※「こどもの安心・安全対策支援パッケージ」の総額は234億円

子ども家庭局保育課（内線4837）
障害保健福祉部障害福祉課（内線3048）

施策名：子どもの安心安全対策

① 施策の目的

子どもの安全対策を強化するため、安全管理マニュアルの整備、登園管理システムの普及、送迎バスの安全装置改修支援など、子どもの安全を守るための支援を行う。

② 対策の柱との関係

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | ○ |

③ 施策の概要

子どもの安全対策として、子どもの送迎用バスへのブザーなどの設置や、登降園管理システムにICTを活用した子ども見守りサービスの導入に係る経費のほか、マニュアル順守のための研修会・説明会を実施するために必要な経費の支援を行うとともに、送迎用バスに設置する安全装置の推奨リストの作成に必要な経費を計上する。

④ 施策のスキーム図、実施要件（対象、補助率等）等

【事業概要】

(1) 送迎用バスの改修支援（厚生労働省・文部科学省計上）

送迎用バスのブザーなどの設置等に必要な経費を支援

(2) ICTを活用した子どもの見守り支援（厚生労働省・文部科学省計上）

ICTを活用した子ども見守りサービスなどの安全対策に資する機器等の導入に必要な経費を支援

(3) 登降園管理システム支援（厚生労働省・文部科学省計上）

適切な登降園管理を行うための登降園管理システムの導入に必要な経費を支援

(4) 安全管理マニュアルの研修支援（内閣府計上）

運転手やバスに同乗する職員に対する安全管理の研修の実施に必要な経費を支援

【対象施設（文部科学省所管分も含む）】

保育所、認定こども園（幼稚園型認定こども園以外）、地域型保育事業所、認可外保育施設、放課後児童クラブ
障害児通所支援事業所
幼稚園（幼稚園型認定こども園を含む）、小学校、中学校、義務教育学校、中等教育学校、特別支援学校

⑤ 成果イメージ（経済効果、雇用の下支え・創出効果、波及プロセスを含む）

子どもの安全を守るための万全の対策を講じるとともに、子どもを預けている保護者の不安を解消する。

Kanagawa Prefectural Government

60

24

基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）について

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
改正：令和4年11月30日厚生労働省令第159号（令和5年4月1日施行）

（従業者の員数）

第5条（児発センター以外）、第6条（児発センター）

2～8 （略）

9 第1項の規定にかかわらず、**保育所若しくは家庭的保育事業所等**（家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準（平成26年厚生労働省令第61号）第1条第2項に規定する家庭的保育事業所等（居宅訪問型保育事業を行う場所を除く。）をいう。以下同じ。）に入所し、又は**幼保連携型認定こども園**に入園している児童と指定児童発達支援事業所に入所している障害児を**交流させるときは**、障害児の支援に支障がない場合に限り、**障害児の支援に直接従事する従業者については、これら児童への保育に併せて従事させることができる。**

- 身体拘束、虐待に係る措置等の義務化について
- 基準省令の一部改正（自動車運行時の所在確認等）について
- 経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の配置について

経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の配置について

児童発達支援管理責任者として配置されるためには、
実務経験要件、研修修了要件どちらも満たす必要がある。

○実務経験要件

- 【原則】
 - ・ 相談支援業務 5 年かつ900日以上
 - ・ 直接支援業務 8 年かつ1,440日以上
- 【有資格者】
 - ・ 相談支援業務と直接支援業務
通算して5年かつ900日以上
- 【国家資格等による業務従事期間が 5 年以上】
 - ・ 相談支援業務と直接支援業務
通算して3年かつ540日以上

- 次のいずれかに該当する者
- ①社会福祉主事任用資格
 - ②ホームヘルパー 2 級以上
 - ③**保育士**（国家戦略特区限定も含む。）
 - ④**児童指導員任用資格**
 - ⑤精神障害者社会復帰指導員任用資格者

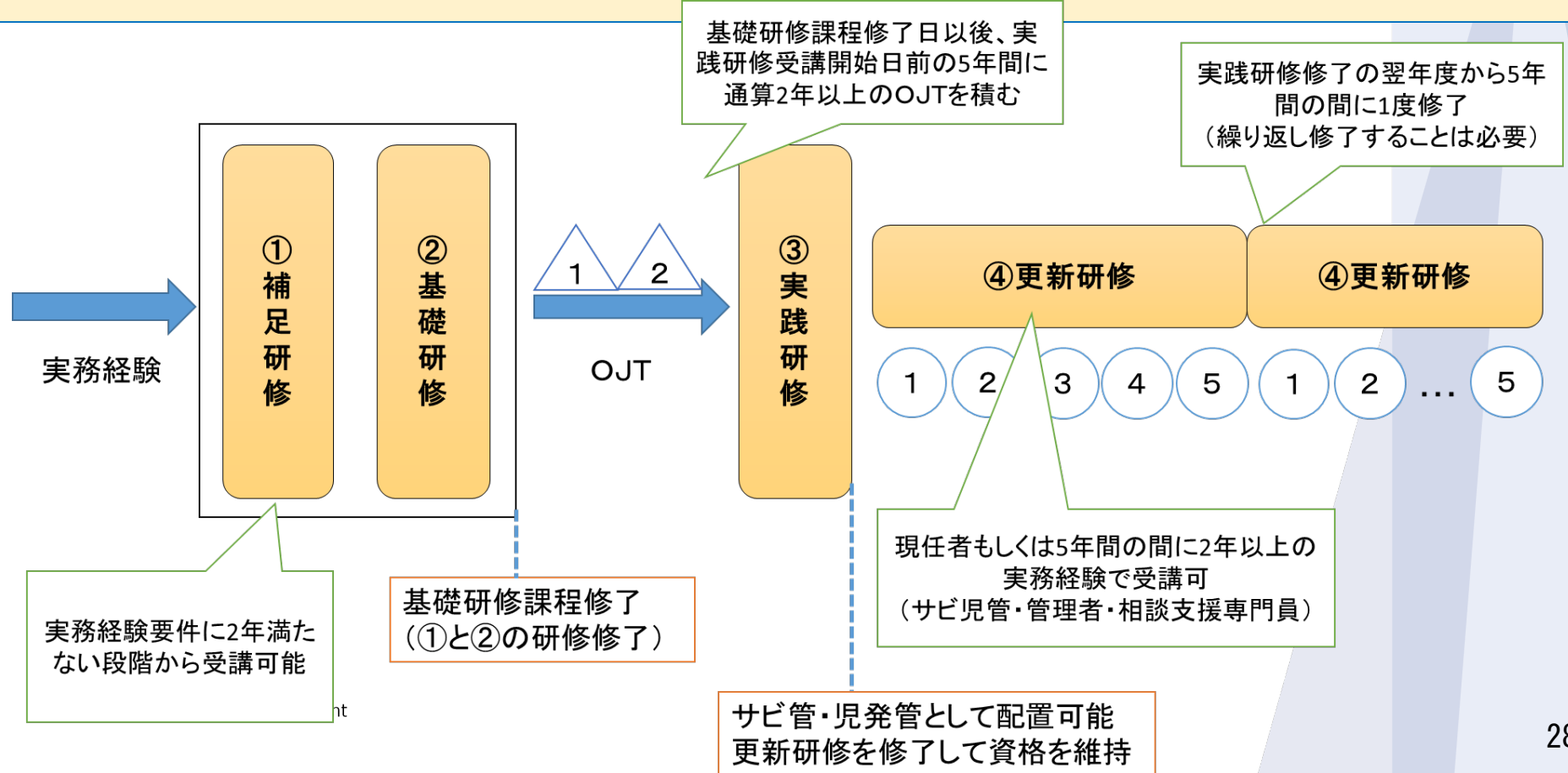
医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、
看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、
社会福祉士、**介護福祉士**、視能訓練士、
義肢装具士、歯科衛生士、言語聴覚士、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、
柔道整復師、管理栄養士、栄養士、精神保健福祉士

※詳しくは、ウェブサイト「障害福祉情報サービスかながわ」で確認
「書式ライブラリ」
→「7. 研修会・説明会等のお知らせ（県内共通）」
→「1 サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者研修」
→「児童発達支援管理責任者の実務経験要件（2021年 5 月修正版）」

経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の配置について

○研修修了要件

- 1 資格を取得
基礎研修及び補足研修（相談支援従事者初任者研修（講義部分））を修了し 基礎研修課程修了者となり、更に実践研修を修了
- 2 資格を維持
実践研修修了の翌年度から5年間の間に1度更新研修を修了



経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の配置について

○経過措置

- ①平成30年度までの研修（旧体系）の修了者（令和5年度まで）
令和5年度までは、更新研修受講前でも引き続き児童発達支援管理責任者として配置可能
⇒更新研修を令和5年度末までに修了できなかった場合は、実践研修を修了する必要がある（基礎研修の受講は不要）。
- ②みなし配置（令和元年度から令和3年度まで）
令和元年度から令和3年度までに基礎研修課程を修了した方で、実務経験要件を満たしている場合は、基礎研修課程修了日から3年間に限り児童発達支援管理者として配置可能
⇒3年の間に2年以上の実務を積み、実践研修を修了する必要がある。
※3年間が過ぎても基礎研修課程の修了が失われるわけではない。

POINT

- ・平成30年度までの研修（旧体系）の修了者は令和5年度中に更新研修を修了しないと児童発達支援管理責任者として配置できない場合がある。
- ・令和元年度に基礎研修課程を修了した方で実践研修を修了していない場合、児童発達支援管理責任者として配置できない場合がある。

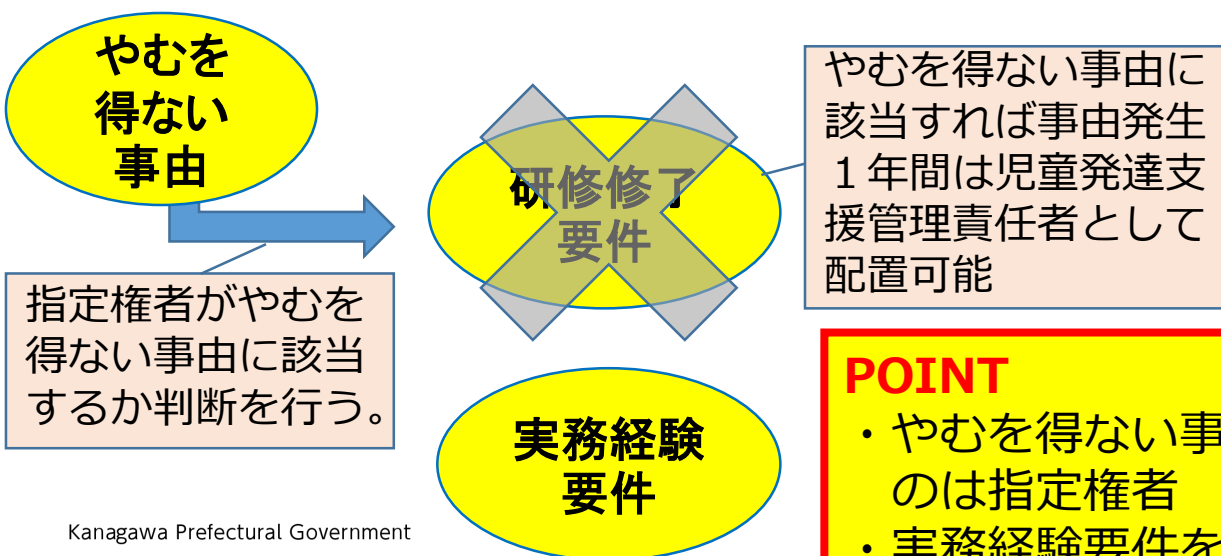
経過措置終了に係る児童発達支援管理責任者の配置について

○やむを得ない事由

障害児通所支援又は障害児入所支援の提供の管理を行う者として厚生労働大臣が定めるもの(平成24年3月30日厚生労働省告示第230号)

第7号

やむを得ない事由により児童発達支援管理責任者が欠けた障害児通所支援事業所等にあつては、当該事由の発生した日から起算して1年間は、当該障害児通所支援事業所等において提供される障害児通所支援又は障害児入所支援の管理を行う者として配置される者であつて、実務経験者であるものについては、第2号に定める要件（研修修了要件）を満たしているものとみなす。



POINT

- ・ やむを得ない事由に該当するか判断するのは指定権者
- ・ 実務経験要件を満たしている必要がある

令和4年度第3回神奈川県指定障害福祉サービス事業者等指導講習会

身体的拘束等の取り扱いについて

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部障害サービス課

身体的拘束等の考え方

身体拘束は、行ってはならない。

(例外) 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、次の内容の記録が必要

- ① 態様
- ② 時間
- ③ 利用児者の心身の状況
- ④ 緊急やむを得ない理由(3要件:切迫性・非代替性・一時性)
- ⑤ その他必要な事項

Point !

正当な理由や記録がなく身体拘束することは・・・
①身体的虐待、②運営基準違反に該当

身体拘束等の廃止の取組が義務化

○ 令和4年4月1日より、身体拘束に係る記録の整備に加え、委員会の開催、適正化のための指針の整備、研修の実施が義務化

○ 対象となる障害福祉サービスの拡充

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、重度障害者等包括支援、施設入所支援、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型（基準該当就労継続支援B型を含む。）、共同生活援助、児童発達支援、医療型児童発達支援、**放課後等デイサービス**、居宅訪問型児童発達支援、保育所等訪問支援

Point !

上記の対応が適切に行われていないと・・・運営基準違反に該当

緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合の3要件

緊急やむを得ない場合とは・・・

- ・切迫性 … 利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い。
- ・非代替性 … 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がない。
- ・一時性 … 身体拘束その他の行動制限が一時的であること。

上記の要件を全て満たす必要がある！！



Point !

組織として判断する

三要件を満たした場合であっても、身体的拘束等を行う判断は組織として慎重に行う。また、実際に身体的拘束等を行う際は、利用者がどのような状況になればその身体的拘束等を解くのかについても併せて組織として検討を行う。

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

1 身体的拘束等の適正化のための指針を整備

(指針には下記の項目が記載されていること)

事業所における身体拘束等の適正化に関する基本的な考え方

身体拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する事

身体拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針

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

身体拘束等発生時の対応に関する基本方針

利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針

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

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

2 個別支援の検討

身体的拘束を行う判断は、切迫性、非代替性、一時性の全ての要件に当てはまることを確認しているか。

やむを得ず身体的拘束を行う場合は、管理者、児童発達支援管理責任者、虐待の防止に関する責任者等支援方針について権限を持つ職員が出席した個別支援会議等において組織として慎重に検討・決定しているか。

Point !

組織として判断する

3要件を満たした場合であっても、身体的拘束等を行う判断は組織として慎重に行う。また、実際に身体的拘束等を行う際は、利用者がどのような状況になればその身体的拘束等を解くのかについても併せて組織として検討を行う。

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

3 個別支援計画の原案作成

やむを得ず身体的拘束を行う場合には個別支援計画に下記の事項を記載すること

【記載すべき項目】

○態様

○時間

○緊急やむを得ない理由（切迫性・非代替性・一時性）

○緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際は、手順と方法を予め定めておくこと

Point !

※非代替性について、代替方法を常に模索し続けること

※個別支援計画の作成の一連の業務に必ず児童発達支援管理責任者が携わっていること

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

4 個別支援計画作成に基づく会議

(身体的拘束等に関して関係者間で共有)

【主な出席者】

○管理者

○児童発達管理責任、サービス管理責任者等

○運営規程に基づいて選定されている虐待の防止に関する責任者等

○サービス等の提供に当たる担当者等

Point ! ※組織として慎重に検討・決定すること

※児童発達支援管理者は、利用者に対するサービス等の提供に当たる担当者等を招集して会議を開催し、計画の原案の内容について意見を求めること

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

5 個別支援計画について本人・家族への説明

- ・利用者本人や家族に十分に説明をし、同意を得ること
- ・3要件（切迫性、一時性、非代替性）について、利用者の特性を十分に検討し、やむを得ず身体的拘束等を実施する旨を具体的に伝えるとともに、身体的拘束等の廃止に向けた取組を説明すること

Point !

※利用者本人や家族に説明し了解を得た後で、個別支援計画を交付すること
 ※**身体拘束は、行ってはならない**ため、あらかじめ利用者や家族等から一律に身体的拘束等の同意を取らないこと

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

6 個別支援計画に係るモニタリング

○身体的拘束等の廃止に向けた取組を行った結果を記載すること

○検討もなく「漫然」と身体的拘束等を実施している場合は、直ちに身体的拘束等の解除を行うこと

○緊急やむを得ず、身体的拘束を継続する場合であってもモニタリングの都度、3要件が当てはまるか確認すること

◎身体拘束適正化検討委員会は、事業所に従事する幅広い職種により構成され、構成員の責務及び役割分担を明確にするよう努めているか。また、専任の身体拘束等の適正化対応策を担当する者を決めているか。

Point !

※支援方法の改善、環境整備等の工夫に加え、外部研修会に参加する等し、非代替性について、代替方法を常に模索し続けること

※事業所内で行われている身体的拘束等の事案については、身体拘束適正化委員会に報告し、委員会において報告された事例を集計、分析し、事案について適正性と適正化の策を検討すること

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う際の手順

7 緊急やむを得ず身体拘束を行う際の記録事項

- 身体的拘束の態様
- 拘束開始時間及び解除時間
- 利用者の心身の状況 等



Point !

※行動障害等に起因する、自傷行為による怪我の予防等の身体拘束については、頻繁に状態、様態の確認を行うこと

身体拘束廃止未実施減算（～令和5年3月31日まで）

身体拘束等に係る以下の記録がない場合、減算対象

1 個別支援計画に盛り込む項目

- (1) 態様
- (2) 時間
- (3) 緊急やむを得ない理由（切迫性・非代替性・一時性） 等

2 緊急やむを得ず身体的拘束を行う際の記録に記載する事項

- (1) 身体拘束の態様
- (2) 拘束開始時間及び解除時間
- (3) 利用者の心身の状況 等

○ 減算の内容

事実発生月の翌月から改善が認められた月までの間について

全利用者5単位／日 減算

身体拘束廃止未実施減算を行った事例

| サービス種別 | 内容 |
|---------|---|
| 児童発達支援 | 座位保持装置を使用している利用者がいたが、医師の意見書又は診断書を踏まえ、使用する場面や理由を明確にしておらず、個別支援計画への記載がなく、身体的拘束を実施した際の記録が残されていなかった。 |
| 障害児入所施設 | つなぎ服を着用している利用者に対し、個別支援計画には身体的拘束と位置付け、衛生を保つ対応ため着用する旨を記載をしていたが、着用時の利用者の記録が残されていなかった。 |
| 生活介護事業所 | ミトンを着用している利用者に対し、個別支援計画には身体的拘束と位置付け、怪我の防止のため着用する旨を記載していたが、着用時の利用者の記録が残されていなかった。 |

①身体拘束廃止未実施減算（令和5年4月1日～）

次の（一）から（四）に掲げる場合のいずれかに該当する事実が生じた場合は減算

- （一）身体拘束等に係る**いずれかの記録がない**
- （二）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を1年に1回以上開催していない
- （三）身体拘束等の適正化のための指針を整備していない
- （四）身体拘束等の適正化のための研修を年1回以上実施していない

○ 減算の内容

事実発生月の翌月から改善が認められた月までの間について

全利用者5単位／日 減算

身体拘束の廃止と支援の質の向上に向けた取組

【掲載場所】

厚生労働省 障害児支援施策 「放課後等デイサービスガイドライン」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000117218.html>

厚生労働省 障害者虐待防止及び身体拘束等の適正化に向けた体制整備等の取組事例集

<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000963543.pdf>

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（令和4年4月）

<https://www.mhlw.go.jp/content/000944497.pdf>

厚生労働省 児童虐待防止対策

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/dv/index.html

令和4年度第3回神奈川県指定障害福祉サービス事業者等指導講習会

放課後等デイサービス事業に関する 指導・助言について（報告）

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部障害サービス課

指定放課後等デイサービス事業所に対する実態調査について

実態調査の主旨

各事業所においては、
現状、平成27年4月1日付で国が定めた「放課後等 デイサービスガイドライン」に基づき、サービスの提供が行われているものと承知しているが、指定放課後等デイサービス事業所を対象に、支援の実態調査を行い、その結果を適正なサービス提供に生かしていきたい。

平成27年4月1日付で国が定めた 「放課後等 デイサービスガイドライン」

- 「放課後等デイサービスはこうあるべき」ということについて、特定の枠にはめるような形で 具体性をもって示すことは技術的にも困難であり、**支援の多様性自体は否定されるべきものではない。**
- しかしながら、提供される支援の形態は多様であっても、障害のある学齢期の子どもの健全な育成を図るという支援の根幹は共通しているはずであり、したがって、**放課後等デイサービスを提供する事業所が、その支援の質の向上のために留意しなければならない基本的事項もまた共通するはずである。**
- 本ガイドラインは、以上のような考えに基づき、事業を実施するに当たって必要となる基本的事項を示すものであるが、ここに記載されている内容を機械的に実行していけば質の高い支援提供が確保されるというような、手取り足取りの事業マニュアルではない。**各事業所は、本ガイドラインの内容を踏まえつつ、各事業所の実情や個々の子どもの状況に応じて不断に創意工夫を図り、提供する支援の質の向上に努めなければならない。**

指定放課後等デイサービス事業所に対する実態調査について

○上記の経過をふまえ、県所管域の指定障害児通所施設（放課後等デイサービス）を対象にアンケート調査を行った。

調査概要

| 項 目 | 内 容 |
|-------------|-----------------------|
| 対 象 | 令和４年10月１日時点の指定事業所 |
| 調査期間 | 令和４年10月３日～10月31日 |
| 事業所数 | 県所管域の３２１事業所 |
| 回 答 者 | 管理者又は児童発達支援管理責任者 |
| 調査結果 | 指定障害児通所施設の支援実態の把握・整理 |
| 調査結果 の活用 | ・ 多様化している支援に向けた課題の抽出 |
| | ・ 各事業所への実地指導等における活用 |
| | ・ 優れた支援事例を、集団指導講習等で紹介 |

実態調査の結果について

○回答率

対象事業者数 224 (対象 321) 70%

○質問項目

子どもの発達に応じて必要となる基本的日常生活動作や自立生活を支援するために主に行っていることは何ですか。

○回答【概要】

集団療育については、既成または法人提供の支援プログラムが5割を占めた。複数回答を可としているため、5割を示す既成または法人提供の支援プログラムの事業者を除く項目を追加し、全体比率を出した。

| 【集団療育】 生活支援活動の集団療育の実態把握 | 回答数 | 既成または法人プログラム事業所を除く | 全体比率 |
|----------------------------|-----|--------------------|-------|
| ・集団運動支援 | 144 | 68 | 30.4% |
| ・集団教材学習(SST等) | 119 | 55 | 24.6% |
| ・集団IT教材学習支援 | 30 | 9 | 4.0% |
| ・既成または法人提供の支援プログラム | 117 | 0 | 52.2% |
| ・その他記述 | 47 | 28 | 12.5% |

実態調査の結果について

○回答【概要】

個別指導について

- ・ 個別よりも集団療育を重視している。 89事業所
- ・ 個別に選ばれた既成または法人提供の支援プログラムかつ
個別よりも集団療育を重視 24事業所
- ・ 個別に選ばれた既成または法人提供の支援プログラムでないが、
集団療育を重視している事業所。 89事業所
- ・ 宿題支援、預かり支援のみを個別療育と回答 2事業所
- ・ 個別発達支援、宿題支援、預かり支援と回答 2事業所

| 【個別療育】 生活支援活動の個別支援の実態把握 | 回答数 | 個別に選ばれた既成 または法人提供の支 援プログラム事業者を 除く | 回答率 |
|----------------------------|-----|--|-------|
| ・ 個別よりも集団療育を重視 | 89 | - | 39.7% |
| ・ 個別運動支援 | 77 | 35 | 15.6% |
| ・ 個別教材学習支援(SST等) | 103 | 45 | 20.1% |
| ・ 個別IT教材学習支援 | 39 | 13 | 5.8% |
| ・ 個別に選ばれた既成または法人提供の支援プログラム | 89 | 0 | 39.7% |
| ・ 個別発達支援 | 115 | 58 | 25.9% |
| ・ 預かり支援 | 42 | 24 | 10.7% |
| ・ 宿題支援 | 130 | 76 | 33.9% |
| ・ その他記述 | 34 | 27 | 10.7% |

実態調査の結果について

○質問項目

創作活動の支援はありますか。ある場合はどのような活動を主にしていますか。

○回答【概要】

平均して8項目の複数回答があった。

創作活動が少ない事業所
創作活動がなし
季節の遊び行事のみ
認知等学習支援のみ

1 事業所
1 事業所
2 事業所

実態調査の結果について

| 【創作活動】創作活動の傾向 | 回答数 | 回答率 |
|-----------------------------------|-----|-------|
| 創作活動の有 | 223 | 99.6% |
| ・自由遊び | 180 | 80.4% |
| ・職員の指示等に合わせて行う遊び | 183 | 81.7% |
| ・伝承遊び(けん玉、おはじき、おてたまなど) | 115 | 51.3% |
| ・感触遊び(小麦粉粘土、ボディペインティング、スライムづくりなど) | 177 | 79.0% |
| ・季節の遊び・行事 | 206 | 92.0% |
| ・手指遊び(ビーズ通し、ペグ刺し、積み木、洗濯ばさみ遊びなど) | 185 | 82.6% |
| ・認知等学習支援(絵、折り紙、工作、裁縫、書道など) | 204 | 91.1% |
| ・音楽活動(楽器等演奏や歌等の活動、リトミックなど) | 138 | 61.6% |
| ・調理活動(調理やその準備、食材選びなど) | 135 | 60.3% |
| ・テレビ等視聴 | 78 | 34.8% |
| ・話合い | 129 | 57.6% |
| ・軽作業・活動(お手伝いや掃除、散歩などの活動等) | 169 | 75.4% |
| ・その他記述 | 26 | 11.6% |

実態調査の結果について

○質問項目

地域交流や社会生活体験の機会の支援はありますか。
ある場合はどのような活動をしていますか。

○回答【概要】

| | |
|--------|--------|
| ・買い物体験 | 173事業所 |
| ・なし | 33事業所 |

| 【交流・体験活動】地域交流・社会生活体験の実態把握 | 回答数 | 回答率 |
|---------------------------|-----|-------|
| 交流・体験活動の有 | 191 | 85.3% |
| ・買い物体験 | 173 | 77.2% |
| ・地域活動参加 | 35 | 15.6% |
| ・地域行事参加 | 46 | 20.5% |
| ・創作展示 | 45 | 20.1% |
| ・創作応募 | 17 | 7.6% |
| ・他の社会福祉事業への参加 | 34 | 15.2% |
| ・ボランティアの受入れ | 77 | 34.4% |
| ・その他記述 | 30 | 13.4% |

実態調査の結果について

○質問項目

余暇活動の支援はありますか。ある場合はどのような活動を提供していますか。

○回答概要

平均して3項目の複数回答があった。

| 【余暇活動】余暇活動の実態把握 | 回答数 | 回答率 |
|-------------------|-----|-------|
| 余暇活動の有無 | 219 | 97.8% |
| ・野外活動(公園等での遊びや散歩) | 171 | 76.3% |
| ・テレビ等視聴 | 79 | 35.3% |
| ・昼寝、休憩 | 77 | 34.4% |
| ・自由あそび | 186 | 83.0% |
| ・友達とのあそび | 177 | 79.0% |
| ・その他記述 | 32 | 14.3% |

・余暇活動なし

22事業所

実態調査の結果について

○質問項目

支援を行う際にどのようなことを重視していますか。

○回答【概要】

| 【支援重視項目】支援全体の傾向の把握 | 回答数 | 回答率 |
|-------------------------|-----|-------|
| ・日常生活に必要な身体動作の向上(リハビリ等) | 109 | 48.7% |
| ・身体機能の全般の向上 | 136 | 60.7% |
| ・社会生活のスキルを身に着けること | 208 | 92.9% |
| ・情緒や感性の発達を促進すること | 184 | 82.1% |
| ・家族や職員以外の地域社会とかかわること | 96 | 42.9% |
| ・知識や日々の学習の支援 | 138 | 61.6% |
| ・本人の関心や趣味に合わせた活動 | 182 | 81.3% |
| ・自己判断できる力を身に着けること | 176 | 78.6% |
| ・情緒の安定した環境づくり | 180 | 80.4% |
| ・その他記述 | 23 | 10.3% |

- ・ 支援重視項目が無回答
- ・ 1項目（社会生活のスキルを身に付けること）のみ

1 事業所
3 事業所

実態調査の結果について

○質問項目

支援の質の向上に向けてどのような取組をしていますか。

○回答【概要】

| 【質の向上に向けた取組】 | 回答数 | 回答率 |
|-------------------------------|-----|-------|
| 取組みの有 | 241 | 98.8% |
| ・スーパーバイザーの招聘 | 44 | 18.0% |
| ・PT、OT、ST、心理等の採用（非常勤を含む） | 67 | 27.5% |
| ・他事業者からの助言／指導 | 89 | 36.5% |
| ・事業所団体への加盟 | 61 | 25.0% |
| ・地域自立支援協議会や子ども部会等が企画する研修等への参加 | 97 | 39.8% |
| ・外部研修の受講 | 164 | 67.2% |
| ・法人内、事業所内の研修、学習会の実施 | 188 | 77.0% |
| ・計画的なOJTの実施 | 61 | 25.0% |
| ・神奈川県集団指導講習の参加 | 102 | 41.8% |
| ・厚生労働省ガイドブックの周知 | 98 | 40.2% |
| ・その他記述 | 12 | 4.9% |

- ・取組なし 3 事業所
- ・県集団指導講習の参加に回答なし 1 2 3 事業所
- ・国（厚生労働省）のガイドブックに回答なし 1 2 6 事業所
- ・上記の県国にいずれも回答なし 9 9 事業所

実態調査の結果について

○質問項目

日々の活動は、どのような視点で決めていますか。

○回答【概要】

| 【支援内容の決定】 | 回答数 | 回答率 |
|------------------|-----|-------|
| ・個別支援計画 | 202 | 90.2% |
| ・モニタリング等家族の要望 | 176 | 78.6% |
| ・児童の好み | 152 | 67.9% |
| ・統一的な活動プログラム | 98 | 43.8% |
| ・法人が決定した活動プログラム | 49 | 21.9% |
| ・個々の活動プログラム | 126 | 56.3% |
| ・成長や年齢で事業所が決めた内容 | 92 | 41.1% |
| ・看護師、OT、PT等の参考意見 | 47 | 21.0% |
| ・第3者の意見を取り入れて決定 | 23 | 10.3% |
| ・全職員の検討 | 162 | 72.3% |
| ・相談事業所の計画による | 55 | 24.6% |
| ・その他 | 6 | 2.7% |

- ・ 個別支援計画に回答なし 2 2 事業所
- ・ モニタリング等家族の要望に回答なし 4 8 事業所
- ・ 統一的な活動プログラムと個別支援計画又は
全職員の検討の 3 項目と回答 5 事業所

実態調査の結果について

○質問項目

利用者支援についての課題を教えてください。

○回答【概要】

アンケートでの課題記入した事業所は、224事業所中222事業所あった。

| 【利用者支援の課題】 | 回答数 | 回答率 |
|----------------------|-----|-------|
| 利用者支援の課題の有 | 220 | 98.2% |
| ・特性を踏まえた支援の難しさ | 192 | 85.7% |
| ・個人の支援内容と集団支援の協調 | 148 | 66.1% |
| ・保護者等の意見と支援の調整 | 133 | 59.4% |
| ・医療ケア(医療)と支援の連携 | 32 | 14.3% |
| ・座位保持等身体的拘束廃止と支援の難しさ | 37 | 16.5% |
| ・その他記述 | 23 | 10.3% |

～ご覧いただきありがとうございました。～



令和4年度第3回神奈川県指定障害福祉サービス事業者等指導講習会

児童福祉法に基づく 実地指導・監査について

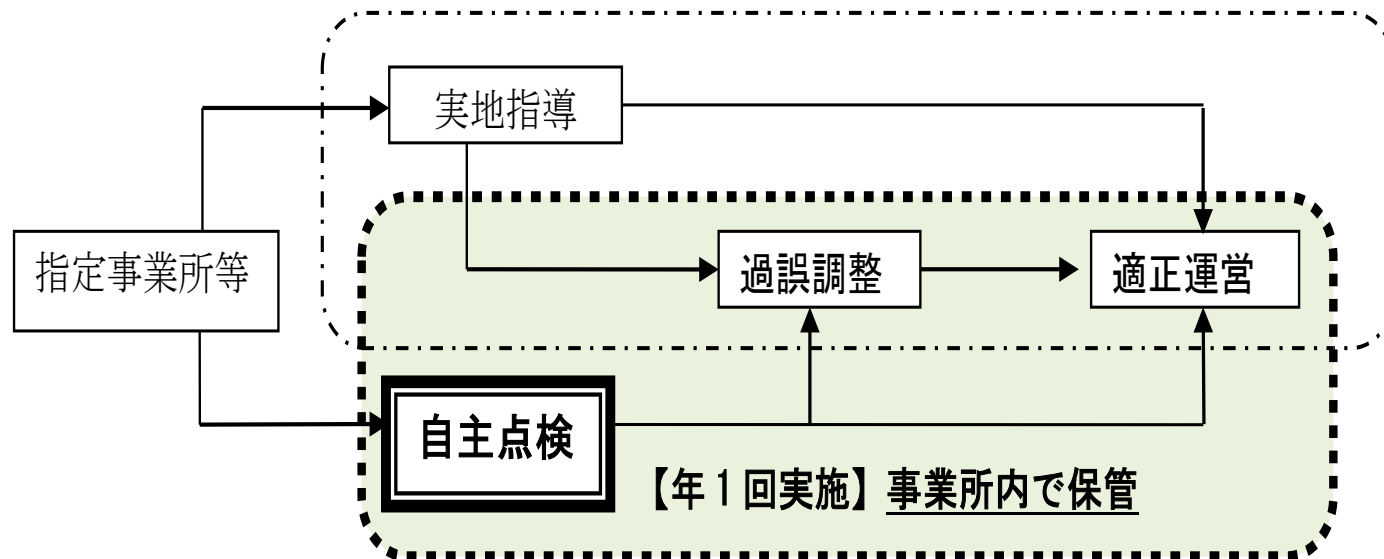
神奈川県福祉子どもみらい局福祉部障害サービス課

神奈川県が行う指導監査の実施形態

| | | |
|----|--|--|
| 指導 | 実地指導 | サービスの内容等又は介護給付費等の請求の適正化を図ることを目的に実施する。 |
| | 集団指導 | 指定障害福祉サービス事業者等に対して、過去の指導事例、留意点及び制度の改正内容等について、講習会形式で行う。 |
| 監査 | サービス内容や介護給付費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。 | |

自己点検シートの導入

- 年1回状況調査について、自己点検を実施する(6月中の実績状況を7月に点検)。
- 点検の結果、基準違反等が確認された場合は自主的に改善を行う。
- 自己点検シートによる点検結果は必ず事業所内に保管する。
- 保管した自己点検シートを実地指導、監査実施時に提出又は提示する。



実地指導の流れ

実施通知

- ・運営主体あてに実施通知を送付（概ね実施日の1ヶ月前）
- ・実施通知の中に「事前提出資料」及び「当日準備資料」について記載



準備

- ・「事前提出資料」、「自己点検シート」は、障害サービス課ホームページに掲載している様式にて作成
 - * 神奈川県＞分類から探す＞産業・働く＞業種別情報：介護・福祉サービス業＞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等に基づく実地指導（<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/dn6/cnt/f7259/index.html>）
- ・「事前提出資料」、「自己点検シート」をそれぞれ1部提出し、事業所に控えを保管
- ・「当日準備資料」は、実地指導の当日確認するため、提出しやすいところに保管



事前提出

- ・事業者は、「事前提出資料」は、実地指導前に内容を確認するため、実地指導実施通知に記載されている期限までに1部を提出





当日対応

- ・人員体制や運営全般、サービス提供内容、報酬請求について説明できる方（管理者、サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者等）
- ・「事前提出資料」及び「当日用意資料」をもとに、聞き取り、書類の確認を実施
- ・必要に応じ、他の従業者に聞き取る場合あり
- ・当日の指導内容は、記録をとり、改善に取り組む体制を整備



結果通知

- ・実地指導後、指摘事項について、実地指導結果として通知（実施日の概ね1～2ヶ月以内）
- ・通知に記載された文書指導事項については、通知に記載されている報告期限までに改善報告書を提出（通知到着後から60日以内）
- ・通知の文書指導事項の改善を報告書で確認し、支障がないと判断した場合、実地指導完了

監査及びそれに伴う行政措置

対象事業所

- ・通報、苦情、相談等に基づく情報、実地指導において確認した情報から著しい不当が疑われ、あるいは認められる県指定事業所等



実施方法

- ・随時実施
- ・実地指導中、自立支援給付費等の著しい不正が認められる場合、著しい運営基準違反が認められる場合又はその恐れがある場合は、直ちに監査に切り替えることがある。
- ・監査の結果、改善勧告に至らないが改善を要する事項と認められる場合は、後日結果通知を送付。





行政上の 措置

・「勧告」、「命令」、「指定の取消し等」を実施

○勧告

期限を定めて、基準の遵守について勧告する。

期限内に従わなかった場合は公表することがある。

○命令（行政処分）

正当な理由なく、勧告に係る措置をとらなかった場合に、期限を定めて勧告に係る措置をとるよう命令する。命令した場合は、公示する。

○指定の一部または全部効力停止、指定取消

指定基準違反等の内容が障害者総合支援法第50条第1項のいずれかに該当する場合は、指定の取消し又は期間を定めて指定の全部又は一部効力を停止することがある。

指定取消し等をした場合は、公示する。

※命令、指定取消し等を行う前に、聴聞又は弁明の機会の付与を行う。



経済上の 措置

・県が命令又は指定の取消し等により、返還金が生じる場合は、関係市町村は、返還金＋加算金（返還金の40／100）の返還を命じることがあります。

指定基準は「最低基準」

(解釈通知第一の1)

障害福祉サービス事業に係る指定基準の性格

基準は、指定事業者が、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。

報酬の考え方

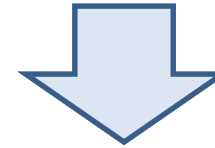
サービスの報酬



加算



基本報酬
基準違反は減算



加算算定要件を満たした場合のみ算定可能

報酬の減算

給付費において、報酬減算をせずに請求している事例が近年多く見受けられるので、対象となるサービス、単位数、適用開始日、事例を交えて紹介する。

人員欠如減算

個別支援計画
等未作成減算

2(1)児童指導員、保育士、看護職員、理学療法士、作業療法士の欠如の場合

| 算定される単位数 | |
|-------------------|--------------|
| 減算が適用される月から2か月目まで | 所定単位数の70/100 |
| 減算が適用される月から3か月目以降 | 所定単位数の50/100 |

減算の適用開始日及び終了日

児童指導員等が人員基準上必要とされる員数から1割を超えて減少した場合

翌月から人員欠如が解消される月まで、利用者全員について減算

(例)
職員が3/31に退職し、4/1から1割を超えて欠員で、6/1に配置した場合

(例 答え)
減算開始: 5/1～
減算終了: ～6/30
(配置日の属する月まで)

児童指導員等が人員基準上必要とされる員数から1割以下の範囲内で減少した場合

翌々月から人員欠如が解消されるに至った月まで、利用者全員について減算

(例)
職員が3/31に退職し、4/1から1割以下の欠員で、7/1に配置した場合

(例 答え)
減算開始: 6/1～
減算終了: ～7/31
(配置日の属する月まで)

2(2)児童発達支援管理責任者の欠如の場合

| 算定される単位数 | |
|-------------------|--------------|
| 減算が適用される月から4か月目まで | 所定単位数の70/100 |
| 減算が適用される月から5か月目以降 | 所定単位数の50/100 |

減算の適用開始日及び終了日

欠如となった日の翌々月から、人員欠如が解消されるに至った月まで、利用者全員について減算

※ 常勤や専従など、員数以外の要件を満たしていない場合も同様

多機能型事業所

すべてのサービスの利用者全員について減算

共生型事業所

人員欠如による減算は行わない。

3 個別支援計画の作成に係る業務が適切に行われていない場合

| 算定される単位数 | |
|-------------------|--------------|
| 減算が適用される月から2か月目まで | 所定単位数の70/100 |
| 減算が適用される月から3か月目以降 | 所定単位数の50/100 |

減算の適用開始日及び終了日

- ・個別支援計画や通所支援計画が作成されずにサービス提供が行われていた場合
 - ・適切な時期にモニタリングや支援計画の見直しが行われていなかった場合
- ※いずれかが該当した場合

当該月から解消された月の前月までの間、作成されなかった利用者について減算

(例)
児童発達支援管理責任者が3/31に退職し、4/1から新規利用があり、6/1に配置した場合

(例 答え)
減算開始: 4/1～
減算終了: ～5/31
(配置日の属する月まで)

減算適用表①

(児童発達支援管理責任者の欠如)

(例) 退職日: 令和4年3月31日 欠如となった日: 令和4年4月1日

基本報酬単位数 1,000と仮定 後任の配置日: 令和4年9月1日

※ 個別支援計画未作成減算については児童発達支援管理責任者が不在となった以降に新規で利用を開始した利用者及び適切な時期にモニタリングや支援計画の見直しが行われなかった利用者を対象とする。

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 減算前単位 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| サビ管(児発管)欠如減算 | 減算なし | 減算なし | × 0.7 | × 0.7 | × 0.7 | × 0.7 | 減算なし |
| 減算後単位 | 1,000 | 1,000 | 700 | 700 | 700 | 700 | 1,000 |
| 支援計画未作成減算該当 | × 0.7 | × 0.7 | × 0.7 | × 0.5 | × 0.5 | × 0.5 | 減算なし |
| 減算後単位 | 700 | 700 | 700 | 700 | 700 | 700 | 1,000 |

減算適用表② (児童指導員等の欠如)

(例) 退職日: 令和4年3月31日 欠如となった日: 令和4年4月1日
基本報酬単位数 1,000と仮定 後任の配置日: 令和4年9月1日

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 減算前単位 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| 職員欠如減算 (1割超) | 減算なし | × 0.7 | × 0.7 | × 0.5 | × 0.5 | × 0.5 | 減算なし |
| 減算後単位 | 1,000 | 700 | 700 | 500 | 500 | 500 | 1,000 |
| 職員欠如減算 (1割以下) | 減算なし | 減算なし | × 0.7 | × 0.7 | × 0.5 | × 0.5 | 減算なし |
| 減算後単位 | 1,000 | 1,000 | 700 | 700 | 500 | 500 | 1,000 |

事業者が求められていること

当事者目線

運営に
当たっては

法令遵守

公平性・透明性

説明責任

サービス提供に
当たっては

一人ひとりを尊重

日常生活、社会生活を
総合的に支援

神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例 ～ともに生きる社会を目指して～について

神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例が令和5年4月1日から施行されます。

【条例の目的】第1条

- ・当事者目線の障害福祉の推進について、基本理念を定め、県、県民、事業者等の責務を明らかにすること。
- ・当事者目線の障害福祉を推進するための基本となる事項を定め、当事者目線の福祉の推進を図ること。
- ・障害を理由とするいかなる差別及び虐待を受けることなく、自らの望む暮らしを実現することができ、障害者のみならず誰もが喜びを実感することができる地域社会の実現に資すること。

【障害福祉サービス提供事業者の責務】第7条

障害福祉サービス提供者事業者は、基本理念にのっとり、地域住民、関係団体等と連携し、地域の社会資源の活用、創出等を図りながら、当事者目線の障害福祉の推進に努めなければならない。

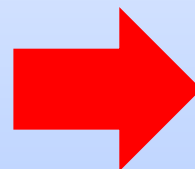
障害福祉サービス提供事業者は、障害者一人一人の立場に立ち、利用者の望みや願いを尊重したサービスの提供を行うこと。

神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例 ～ともに生きる社会を目指して～ に関する案内ページです。

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/m8u/tojisya-jourei/top.html>

指定障害福祉サービス事業者等 が…

- 人格尊重義務違反
- 人員基準違反
- 設備基準違反・運営基準違反
- 不正請求
- 帳簿提出の拒否・監査の妨害・忌避
- 虚偽報告・虚偽答弁
- 指定時の不正
- 命令又は処分違反
- 著しく不正な行為



警察への通報
告訴

指定障害福祉サービス事業所の指定取消しについて

近年の指定取消しの事例

| 法人種別 | 事業種別 | 処分の種類 | 不正内容 |
|------|----------|-------|--|
| 営利法人 | 就労継続支援B型 | 指定取消し | <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に工賃を支払っていなかった。(人格尊重義務違反) ・ 常勤のサービス管理責任者を配置していなかった。(人員基準違反) ・ 個別支援計画を作成していなかった。(運営基準違反) ・ 事業所建物の賃貸借契約が解除されていた。(設備基準違反) ・ 指定申請時に虚偽の書類を提出した。(指定時の不正) ・ 帳簿提出の拒否及び監査の妨害・忌避があった。 |
| 営利法人 | 共同生活援助 | 指定取消し | <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の通帳等を法人代表が管理し、障害者年金等を全額引き出していたが使用用途が不明確であり、事業所建物の賃料を滞納していた。(人格尊重義務違反及び著しく不当な行為) ・ サービス管理責任者を配置していなかった。(人員基準違反) ・ 指定申請時に虚偽の書類を提出した。(指定時の不正) ・ 帳簿提出の拒否及び監査の妨害・忌避があった。 |

| 法人種別 | 事業種別 | 処分の種類 | 不正内容 |
|------|----------------|-------|--|
| 営利法人 | 児童発達支援 | 指定取消し | <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定申請時に虚偽の書類を提出した。(指定時の不正) ・ 常勤専従の管理責任者を配置していなかった(人員基準違反) ・ 人員基準違反の状態であり、減算の措置をとらず、給付費の請求を行っていた。(請求に関する不正) |
| 営利法人 | 放課後等 デイサービス | 指定取消し | <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定申請時に虚偽の書類を提出した。(指定時の不正) ・ 常勤専従の管理責任者及びサービス提供を行う職員を配置していなかった。(人員基準違反) ・ 人員基準違反の状態であり、減算の措置をとらず及び加算の要件を満たしていないにもかかわらず給付費の請求を行っていた。(請求に関する不正) |

よくある指摘、指導事項

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|-------------------|---|
| 内容、手続きの説明 及び同意 | <ul style="list-style-type: none">◆ 重要事項説明書の記載が、サービスの実態等又は運営規程と一致していない。 (例)職員配置、営業時間、食事代等が実態と異なる。◆ 重要事項説明書に利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項が網羅されていなかった。 (例)職員配置、営業日、営業時間等◆ 支給決定期間を超えて契約を結んでいる。 (例)支給決定期間 令和3年6月1日～令和4年5月31日 契約書の契約期間 令和3年8月1日～令和4年7月31日 → 令和4年6月1日～令和4年7月31日の期間は、令和3年8月1日の段階では、必ず支給決定が更新されるか不明のため契約出来ない。 |

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|-------|---|
| 職員配置等 | <ul style="list-style-type: none">◆ 常勤専従で置くべき職員が、他の事業所の職務を兼務していた。◆ 児童発達支援管理責任者として兼務できる範囲を超えて兼務していた。◆ 従業者の員数を障害福祉サービス経験者で満たしていた。(令和3年4月1日において指定を受けている事業所については、障害福祉サービス経験者を基準の職員の員数に加えてることができる経過措置がある。経過措置の期間は令和5年3月31日まで。) |

区分

運営管理3

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|------------------|--|
| 契約支給量の報告 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 受給者証に受給者証記載事項を記載していない。 (例) <u>事業所名等の記載なし</u> |
| 障害児通所給付費の額にかかる通知 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 法定代理受領をした際に、利用者側へ通知してない。 ◆ 代理受領後に通知する必要があるが、<u>代理受領前に通知している。</u> (例) <u>令和3年7月のサービス提供分の請求は8月。この請求分はさらにその翌月(9月)の15日前後に入金される。入金より前の日付で同通知を発行するのは不可。</u> |

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|---------|---|
| 運営規程 | <ul style="list-style-type: none">◆ 従業員の職種・員数、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域など、サービスの実態が運営規程と合っていない。◆ 運営規程を変更しているが、県に届出をしていない(変更後10日以内の届出が必要)。 |
| 勤務体制の確保 | <ul style="list-style-type: none">◆ 従業員の資質向上のための研修の機会を確保していない。 |
| 掲示 | <ul style="list-style-type: none">◆ 運営規程の概要、従業員の勤務体制、協力医療機関、苦情受付窓口等の重要事項を見やすい場所に掲示していない。 |
| 定員の遵守 | <ul style="list-style-type: none">◆ 「定員超過減算に該当しなければよい」と考え、利用定員を超えて受け入れていた。 <p>* <u>定員は超えないのが原則。</u></p> <p>(例外)虐待や災害発生時等のやむを得ない場合のみ。</p> |

定員の遵守について

定員を超過した場合には定員超過利用減算となります。

- ① 1日当たり利用障害児数が定員50人以下の場合は、定員の150%
51人以上場合は定員から50を引いた員数の125%に70を足した数をそれぞれ超過している場合
例) 定員10名の場合
 $10 \times 1.5 = 15$ 名
- ② 過去3か月間の平均利用障害児数が、定員の125%を超過している場合
(定員が11名以下の場合は定員に3を加えた数を超過している場合)

障害児通所支援事業所における定員超過利用減算対象確認シートで確認を！

* 障害福祉情報サービスかながわ＞書式ライブラリ＞1. 神奈川県からのお知らせ
→検索条件 文書名・文書内容 「定員超過」
(<https://rakuraku.or.jp/shienhi/liblary/FileDir/CT3N3396.zip>)

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|--------|---|
| 非常災害対策 | <ul style="list-style-type: none">◆ 業務継続計画が作成されていない(災害時及び感染症の対応のものを作成することが必要)。◆ 避難訓練の実施記録が整備されていない。 |
| 変更の届出等 | <ul style="list-style-type: none">◆ 事業所の管理者(児童発達支援管理責任者)、平面図、運営規程、事業所所在地等が変更されているが、<u>10日以内に県に変更届出書を提出していない</u>。<ul style="list-style-type: none">* 児童発達支援管理責任者を変更する際、体制届の提出をもって、変更手続きとはならないことに留意* 事業所レイアウトを変更した場合も届出が必要 |

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|-----------|--|
| 業務管理体制の整備 | <ul style="list-style-type: none">◆ 事業者が、法令を遵守するための責任者を選任しておらず、行政への届出もしていない。<ul style="list-style-type: none">* 指定障害福祉サービス事業者(法人)等は、法令等を遵守する体制(業務管理体制)の整備とその届出が必要◆ 法人代表者、法令遵守責任者、事業所所在地等が変更されているが、行政に届出していない。 |
| 情報公表制度 | <ul style="list-style-type: none">◆ 情報公表対象サービス等情報の報告を行っていない。<ul style="list-style-type: none">* 情報公表制度は毎年更新が必要 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none">◆ 管理者が、従業員の職務管理等の管理業務を適切に行っていない。 |

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|-----------|---|
| 個別支援計画の作成 | <ul style="list-style-type: none">◆ 個別支援計画が作成されていない、又は作成やモニタリングが遅れている。◆ 児童発達支援管理責任者以外の者が個別支援計画を作成している。◆ 個別支援計画の作成に係る会議の記録がない。◆ 児童発達支援管理責任者が個別支援計画作成の全ての手順に関わっていない。◆ 個別支援計画に、文書により利用者の同意を得ていない。◆ 個別支援計画内の提供サービス内容、アセスメント記録及びモニタリング記録が不十分。◆ 全ての支援は、個別支援計画に則って行われるものであるため、利用開始日の時点で個別支援計画が作成されていないのは基準違反。◆ 利用開始月内に個別支援計画が作成されていない場合は減算が必要(モニタリングも同様)。◆ やむを得ず身体的拘束等を行うケースについて、身体拘束の態様及び時間、緊急やむを得ない理由を記載していなかった。 |

区分

利用者支援2

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|--------------|---|
| サービス提供の記録 | <ul style="list-style-type: none">◆ 利用状況を具体的に把握するための記録が作成されていない。◆ サービス提供の記録について、利用者や保護者から確認を得ていない。 |
| 事故への対応、苦情解決等 | <ul style="list-style-type: none">◆ 事故発生後、県、市町村、利用者の家族等に連絡を行っていない。◆ 利用者等から受けた苦情内容等を記録していない。 |

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|-------------|--|
| 秘密保持等 | <ul style="list-style-type: none">◆ 他指定事業所等への利用者等に関する情報提供を行う際、文書による利用者等への同意を得ていない。◆ 業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を、退職後も保持する旨の規定がない。 |
| 利用者負担額に係る管理 | <ul style="list-style-type: none">◆ 利用者等から金銭の支払いを受けた際に領収書を交付していない。◆ 利用者等から徴している光熱水費について、実費以上を徴収している。◆ 利用者の書面による同意を得ないまま徴収している。◆ サービスごとに定められている徴収可能な費用以外の費用を徴収していた。◆ 「共益費」、「事務手数料」等曖昧な名目で徴収していた。 → 徴収できる費用であっても、曖昧な名目での徴収は不可。 |

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|----------|---|
| 身体的拘束の禁止 | <ul style="list-style-type: none">◆ 緊急やむを得ない場合以外に、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行っている。 (例) やむを得ず身体的拘束を行う場合の3要件(※)全てを満たしていないのに身体的拘束を行っていた。 ※切迫性、非代替性、一時性◆ 利用者に対し一律に身体的拘束に関する同意書を取っていた。◆ 身体的拘束を行う場合の記録が不十分である。 (例) 身体的拘束を行った際の記録に、身体的拘束等の態様、時間及び利用者の心身状況の項目が不足していた。 (例) 個別支援計画に身体拘束について記載されていなかった。* 身体的拘束を行った際は、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録が必要* 身体的拘束を行う場合には、利用者本人や家族への説明と了解が必要◆ 身体拘束適正化検討員会を開催していない。◆ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備していない。◆ 身体的拘束等の適正化のための研修を実施していない。 |

項目

指導内容(具体例)

障害児通所給付費の請求誤り

- ◆ サービス提供実績記録票(写し)を市町村に提出していない。
- ◆ 指定基準上必要な人員が配置されていない、配置の要件を満たしていないのに減算していなかった。
(例)児童発達支援管理責任者の人数が足りない、
又は認められない兼務をしている。
→人員欠如減算(全利用者分)となるため多額の返還が生じるケースが多い。
- * 児童系の事業所は、営業時間を通じて人員基準を遵守する必要がある(児童がいる時間だけの配置では不可)
- ◆ 個別支援計画未作成期間について、障害児通所給付費を減算していなかった。
(例)個別支援計画がない利用者各々について減算が必要。モニタリングをしていない(又は遅れた)期間についても同様。
- * 支援記録がない状態での請求は不正請求(サービス提供実績記録票のみに基づく請求は不可)

区分

請求事務処理等2(加算の請求誤り)

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|-----------------|--|
| 福祉専門職員配置等 加算 | <p>◆人事異動により有資格者の割合が加算要件を満たさなくなったが請求していた。</p> <p>◆ 常勤職員として、カウントできない職員をカウントしていた。</p> <p>* この加算の「常勤」の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常勤雇用であっても、常勤が勤務すべき時間数に達している従業者は全て常勤として扱う。 ・複数事業所を兼務する常勤職員は、常勤として勤務すべき時間数の2分の1以上勤務する事業所においてのみ常勤としてカウントする。 <p>* 事業ごとに、常勤としてカウントする職種が異なるので注意が必要。</p> <p>* 管理者、児童発達支援管理責任者はカウントしない。</p> |

区分

請求事務処理等4(加算の請求誤り)

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|---------|---|
| 処遇改善加算 | <p>◆全従業者へ処遇改善計画を周知していなかった。</p> <p>* 最低賃金を支払った上で、この加算分は全て職員の給与改善に充てることが必要。</p> |
| 欠席時対応加算 | <p>◆ 利用者の状況、相談援助の内容等の<u>記録がない</u>。</p> <p>◆ 前々日より前に連絡を受けていたが、算定していた。</p> <p>* <u>ただ欠席の連絡を受けただけでは算定できない!</u></p> |

区分

請求事務処理等5(加算の請求誤り)

| 項目 | 指導内容(具体例) |
|------------|---|
| 児童指導員等加配加算 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 加配分の職員配置が不十分な状態で算定していた。 ◆ 営業時間を通じて人員基準を満たしておらず、算定出来ない状況で請求していた。 |
| 事業所内相談支援加算 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 個別支援計画に位置付けられていなかった。 ◆ 相談支援を行った記録が残されていなかった。 ◆ 相談援助の時間が30分に満たない場合であったが算定していた。 <p><u>* 個別支援計画に相談支援を行うことを記載し、あらかじめ保護者の同意を得て相談支援を行った場合でなければ算定できない！</u></p> |

関係根拠法令

●児童福祉法(昭和22年12月12日法律第164号)

●県条例

- 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例(平成25年1月11日条例第5号)
- 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等を定める条例(平成25年1月11日条例第7号)
- 指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成25年1月11日条例第8号)

●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3月30日障発0330第12号)
- 障害者総合支援法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)

●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3月14日厚生労働省告示第122号）
- 児童福祉法に基づく指定入所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123号）

●留意事項通知

- ・ 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）
- ・ 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）

●放課後等デイサービスガイドライン

<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000082829.pdf>

●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(令和4年度4月)

<https://www.mhlw.go.jp/content/000944498.pdf>

●障害者虐待防止及び身体拘束等の適正化に向けた体制整備等の取組事例集

<https://www.mhlw.go.jp/content/000984210.pdf>

●苦情解決の仕組みの指針

- ・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年障第452号ほか 厚生省通知)

●リスクマネジメントの取り組み指針

- ・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～利用者の笑顔と満足を求めて～」について(平成14年4月22日 厚生省HP)