

# 障害福祉サービス事業等の 運営上の留意点について

---

相模原市 健康福祉局 福祉部 障害政策課

平成29年1月26日

# 運営上の留意点について①

この資料は、平成25年度以降に相模原市が実施した障害福祉サービス事業所等に対する実地指導において、指摘が多かった事項等について解説するものです。

なお、本資料は、各事業に共通した内容を記載しておりますが、一部サービス種別によっては該当しない項目もございますので、各サービスの指定基準等を参照してください。

また、今後、制度改正等が行われた場合などは、本資料の内容が変わることもありますので、運営上は常に市条例や関係法令等を確認してください。

※ 巻末の参考資料①及び②において、「事業所が遵守すべき基準」の名称を記載しています。

# 運営上の留意点について②

※ 本資料では、障害者総合支援法及び児童福祉法の規定に基づく下記のサービス等について記載しています。説明項目の該当サービス等を下記の表の区分により表示している場合があります。

区分	サービス等名称
通所系	療養介護、生活介護、自立訓練（生活訓練・機能訓練）、就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）
訪問系	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援
居住系	共同生活援助、自立訓練（宿泊型）
施設入所	障害者支援施設
障害児通所	児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援
障害児入所	障害児入所施設
相談支援	計画相談支援、地域相談支援（地域移行・地域定着）、障害児相談支援

# 個別支援計画等について①

【短期入所・相談支援を除く。】

## 1. 一般原則

基準条例等では、一般原則として、利用者の意向、適正、障害の特性その他の事情を踏まえた個別支援計画などの各事業の支援計画（以下「計画」という。）を作成し、この計画に基づき支援をすることとしています。

## 2. 計画の作成者

基準条例等において、「管理者は、サービス管理責任者等(注)にサービスに係る計画の作成に関する業務を担当させるものとする。」と規定されています。

※ サービス種類により、「サービス提供責任者」、「相談支援専門員」、「児童発達支援管理責任者」などです。本資料では、「サービス管理責任者等」と表示します。

# 個別支援計画等について②

## 3. 計画の作成の流れ

### (1) 利用者のフェースシート等の作成

利用者の基本情報、家族構成、生活歴、障害の状況、健康状態や他の施設の利用状況などの情報を整理します。

### (2) アセスメント

利用者の能力や置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握を行います。

また、実施に当たっては、利用者に面接して行いますが、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければなりません。

# 個別支援計画等について③

## (3)計画（原案）の作成

- 利用者が自立した生活を営むことができるように、適切な支援内容を検討します。
- 計画には、利用者や家族の生活に対する意向や総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、提供するサービスの目標と達成時期、サービスを提供する上での留意事項などを盛り込みます。
- 必要に応じて、他の福祉サービス等との連携を含めます。

## (4)計画（原案）の検討会議

サービス提供の担当者等で、検討会議を開催し、原案の内容に意見を求めるとともに、会議内容を記録します。

# 個別支援計画等について④

## (5)説明と同意

利用者・家族へ内容を説明し、文書による同意を得ます。

## (6)利用者への計画交付

個別支援計画を利用者に交付します。

## 4. 計画の見直し

サービス管理責任者等は、計画の作成後も、計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行わなければなりません。

### (1)モニタリング

- ・ 利用者についての継続的なアセスメントを実施します。
- ・ また、定期的に利用者に面接を行うとともに、モニタリングの結果を記録します。【訪問系を除く】

# 個別支援計画等について⑤

## (2) 計画の見直し【訪問系を除く】

定期的に計画の見直しを行い、その結果を踏まえ必要に応じて計画の変更を行います。見直しの期間は、サービス等により次のように定められています。

### ◆計画の見直し期間

- ・ 自立訓練（機能訓練・生活訓練）、就労移行支援  
少なくとも3か月に1回以上
- ・ その他のサービス  
少なくとも6か月に1回以上

## (3) 計画変更の流れ

計画の変更を行う場合は、「3. 計画の作成の流れ」の(2)から(6)に準じた手続きが必要となります。



# 個別支援計画等について⑥

＜留意点＞ ※次に該当し、適切な計画作成がされていないと判断した場合には報酬の減算対象となります。

- 計画書の作成日、作成者が記載されていない事例が散見されます。
- 必要な時期にモニタリングが行われていない事例や担当者会議の記録が無い事例があります。利用者の状態等に変化が無い場合でも、いつの時点で確認した内容かが解るよう記録してください。
- 計画の見直しについても、サービス管理責任者等が一連の業務に関わらなければなりません。
- 相談支援事業所により、サービス等利用計画や障害児通所利用計画等が作成されている場合でも、サービス提供事業所における個別支援計画等の作成は別途必要となります。
- 通常は、事業所内にて支援を行うことが前提となりますが、支援上の必要から、施設外で支援を行う場合などは、運営規定や個別支援計画において、その目的を位置づけ、モニタリングにおいて、その評価（効果）を実施しなければなりません。

## 1. 重要事項の説明

サービス提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者に対し、事業所の運営規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、グループホームの利用料金等について説明を行い、利用申込者の同意を得なければなりません。

## 2. 利用契約書について

サービスの提供に当たっては、事業者は利用者との間で契約を行う必要があります。また、利用契約書の契約期間は、各事業者が定めるところですが、その契約期間は、支給決定期間の範囲内でなければなりません。また、契約書は2部作成し、1部を利用者等に交付し、双方が保管するようにしてください。

## 3. 受給者証

利用契約をした利用者の事業者記入帳（緑色の冊子）の事業者記載欄に、サービス内容、契約支給量、契約日を記載し、事業者確認印等を押印します。また、その写しを撮り、随時内容を確認できるよう管理します。

### <留意点>

- 契約書と重要事項説明書の内容が異なる事例が散見されますので、契約前に必ず内容を確認してください。
- 事業所の契約当事者は通常は、法人代表者となります。なお、18歳未満の利用者に関する契約の相手方は保護者となります。
- 契約期間について、期間満了後に自動更新する旨を規定する場合でも、引き続き支給決定がされる事を条件とした記載が必要です。また、内容に変更がある場合には、再度契約を行う必要があります。

# 法定代理受領の通知①

## ◆介護給付費等の額に係る通知

事業者が、法定代理受領により市町村から介護給付等の支給を受けた場合には、支給決定障害者に対し、当該支給決定障害者等に係る介護給付費等の額を書面で通知してください。

### <通知に記載すべき内容>

- 法定代理受領通知である旨の標記
  - 法人名、代表者名、事業所名
  - サービス提供年月日
  - 支給決定市町村名
  - 受領した給付費名（介護給付費、障害児通所支援給付費等）
  - 受領日、受領金額及び金額の内訳
- ※任意の様式で上記項目を盛り込んでください。

# 法定代理受領の通知②

## ＜留意点＞

- 市町村から給付費を受領する前に通知している事例が散見されますので、必ず受領日（通常はサービス提供月の翌々月の15日）以降に通知してください。
- 支払システムの帳票などを代用している事例がありますが、法定代理受領通知である旨の記載、受領日が記載されたものを通知してください。なお、補足資料として当該帳票などを交付することは差し支えありません。

## ◆従業員の勤務体制の確保等

事業者は、利用者に対し、適切な介護等を提供することができるよう、事業所ごとに、従業員の勤務の体制を定めておかなければならない。

また、原則として事業所の従業員によって介護等を提供しなければならない。

### <留意点>

- 勤務予定表を作成し、従業員に周知し、適切な支援ができるよう管理を行ってください。また、管理者についても勤務表を作成してください。
- 勤務予定表を作成する際には、従業員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係等を明記してください。

従業者の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や当該指定生活介護事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保しなければなりません。

## <留意点>

- 従業者の個別判断とし、研修の機会を付与していない事例があります。また、非常勤の従業者も対象となりますので、必ず研修を受講できるようにしてください。
- 従業者が研修を受けた場合は、その日付、内容、受講者名を記録し、この記録を元に次年度の計画を作成するなどし、計画的に行ってください。
- 運営規程に定めた研修を実施していな事例がありますので、研修計画を元に運営規程の内容を作成してください。

## ◆掲示

事業者は、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りません。

## <留意点>

- 冊子等を置いているのみで掲示をしていない事例がありますが、事業所内の見やすい場所に重要事項に関する事項を掲示するか、冊子を置いて閲覧とする場合には、「重要事項等に関する冊子」が置いてある旨の掲示をしてください。
- 掲示すべき項目が不足している事例が散見されます。
- 運営規程の内容を変更しているにも関わらず掲示内容を変更していない。  
※契約書などと内容が異なっていないか、随時確認が必要です。



# 事故報告書①

事業者は、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、事業所の指定権を有する指定都市等、支給決定市町村、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。

## <報告事項>

- 死亡
- 骨折や通院等を伴うケガ等
- 誤嚥
- 食中毒
- 感染症
- 所在不明
- 利用者の不利益につながる職員による犯罪行為等
- その他、利用者の身体に重大な影響を及ぼす事故等

# 事故報告書②

## ＜留意点＞

- ・ 食中毒、感染症等の発生は、施設の半数以上又は10人以上が感染又は感染の恐れがある場合は報告の対象となり、併せて保健所への報告も必要です。
- ・ 状況確認等に時間を要する場合で、報告書の提出が遅れる場合には、電話にて概要を報告いただき、後日、報告書を提出してください。また、報告事項か判断に迷う場合はご相談ください。

事業者は、その提供した支援等に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速に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るとともに、苦情の内容等を記録しなければなりません。

## <留意点>

- 苦情解決責任者や苦情受付け担当者の専任や苦情窓口や受付け方法などを整備し、利用申込時に周知しなければなりません。
- 迅速な対応のため、苦情解決の手順等のルールを定めるとともに、従業者に周知してください。  
※厚生労働省から「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」が示されています。(参考資料③)
- 苦情をきっかけに、事業者側から合理的な理由が無いまま契約解除を持ちかけたりする事案がありますが、このような対応は問題を深刻化する原因となりますので、慎重かつ適切な判断を行ってください。

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に、虐待の防止に関する責任者の選定、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の防止を啓発・普及するための研修の実施等の必要な措置を講じなければなりません。

## ＜留意点＞

- 運営規程に、「虐待の防止のための措置に関する事項」を規定してください。
- 重要事項説明書に、苦情解決体制、虐待防止等の人権擁護の取組等必要な事項を記載するとともに利用申込時に利用者へ周知してください。
- 研修計画・ガイドライン作成等、虐待防止のための具体的取組みを行ってください。

消防設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、定期的に従業者に周知徹底するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければなりません。また、訓練を実施した場合は、その概要等を記録してください。

## ＜留意点＞

- 定期的な避難訓練等を実施した場合には、実施日、参加者及び 実施内容を記録してください。
- 新規指定を受ける際には、事前に建築・消防の各部局に相談し、指定日までに設備工事とその検査等が完了するよう調整を行ってください。なお、状況により指定日を延期する場合があります。

※消防法の改正により、平成27年4月以降スプリンクラー設備及び自動火災報知設備の設置に関する基準が改正されています。

## (1) 工賃関係

工賃の目標水準及び前年度の平均支払額を毎年度利用者に通知しなければなりません。【就労継続支援B型事業】

### <留意点>

工賃の額等について、公平性や透明性を確保するため、また、工賃額算定のルールを定めた工賃規定を作成し、従業者に周知することが望ましい。【生活介護を含む。】

## (2) 利用者からの徴収金

利用者から「家賃」や「光熱水費」などの金銭の支払いを受ける場合には、事前にその内容を説明し、書面にて同意を得てください。

また、支払を受けた場合に、領収書を発行していない事例がありますが、必ず領収証を発行してください。

### (3) 変更に係る届出等

管理者やサービス管理責任者等の変更等があった場合には、原則として10日以内に市へ届出なければなりません。

ただし、ホームの追加やサテライト設置など建物・設備に関する変更については、事業の運営を指定できない場合がありますので、早めの事前協議をお願いします。

### <留意点>

事業所の間取り（平面図）の変更に係る届出がされていないケースが散見されますので、必ず届出てください。また事業所の電話番号、FAX番号が変更になった場合にも届出をお願いいたします。

なお、変更に係る届出事項一覧を下記ホームページに掲載しております。

○障害福祉情報サービスかながわ

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaishahukushi/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/index.html)

### (4)障害福祉情報サービスかながわのメール登録について

各事業所への事務連絡等に「障害福祉情報サービスかながわ」のメール配信機能により行うことがありますので、必ず登録してください。また、登録アドレスは、事業所の代表窓口のアドレスをご登録ください。

### (5)秘密保持等について

従業者は業務上知り得た個人情報等について、正当な理由なしに外部に漏らしてはいけません。

また、従業者でなくなった後の秘密保持についても雇用時に取り決めるなどの、必要な措置を講じなければなりません。



### (6)衛生管理等について

指の洗浄、うがい・手洗いの徹底等により、施設内や利用者宅におけるインフルエンザや感染症等の予防に努めてください。

### (7)社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保及び風水害対策について

入所者及び利用者の安全確保のための緊急時の対応体制を適切に構築するとともに、防犯措置の徹底に努めるようお願いします。

また、水害・土砂災害時の安全確保のため、避難体制の整備等もお願いします。

# 参考資料①(事業者が遵守すべき基準:指定編)



	サービス(施設)等名称	指定基準	最低基準
障害者総合支援法	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援、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、共同生活援助	<p>【条例】相模原市指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第65号)</p> <p>【条例】相模原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を定める条例(平成24年相模原市条例第66号)</p> <p>【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日付け障発第1206001号)</p>	【条例】相模原市障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第68号)
	障害者支援施設	<p>【条例】相模原市指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第65号)</p> <p>【条例】相模原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を定める条例(平成24年相模原市条例第67号)</p> <p>【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1月26日付け障発第0126001号)</p>	【条例】相模原市障害者支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第71号)
	地域相談支援 (地域移行・地域定着)	<p>【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)</p> <p>【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3月30日障発第0330第21号)</p>	—
	計画相談支援	<p>【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3月13日厚生労働省令第28号)</p> <p>【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3月30日障発第0330第22号)</p>	—
児童福祉法	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 保育所等訪問支援	<p>【条例】相模原市指定障害児通所支援事業者及び指定障害児入所施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第72号)</p> <p>【条例】相模原市指定通所支援等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第73号)</p> <p>【解釈通知】児童福祉法に基づく指定通所支援の人員、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)</p>	【条例】相模原市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24年相模原市条例第75号)
	福祉型障害児入所施設 医療型障害児入所施設	<p>【条例】相模原市指定障害児通所支援事業者及び指定障害児入所施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第72号)</p> <p>【条例】相模原市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を定める条例(平成24年相模原市条例第74号)</p> <p>【解釈通知】児童福祉法に基づく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について(平成24年3月30日障発0330第13号)</p>	
	障害児相談支援	<p>【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3月13日厚生労働省令第29号)</p> <p>【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3月30日障発0330第23号)</p>	—

## 参考資料②(事業者が遵守すべき基準:報酬編)



	サービス(施設)等名称	報酬告示	報酬留意事項
障害者総合支援法	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、 重度障害者等包括支援、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、共同生活援助	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)	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)
	障害者支援施設		
	地域相談支援(地域移行・地域定着)	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)	
	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)	
児童福祉法	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、保育所等訪問支援	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)
	福祉型障害児入所施設 医療型障害児入所施設	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)	
	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)	

※これらの基準以外にも厚生労働省からの通知やQ&Aにより基準の詳細が示されている場合も有ります。

○省令、告示、通知等：厚生労働省ホームページ

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaisahukushi/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahukushi/index.html)

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaisahukushi/service/index.htm](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahukushi/service/index.htm)

○相模原市条例：相模原市ホームページ

[http://www3.e-reikinet.jp/sagamihara/d1w\\_reiki/mokuji\\_bunya.html](http://www3.e-reikinet.jp/sagamihara/d1w_reiki/mokuji_bunya.html)