

2 平成25年度障害福祉サービス事業所等に 係る実施指導について

実地指導及び監査について

1 実地指導・監査の実施形態

指導体制についてはその目的に応じて、「指導」と「監査」の2つの実施形態があります。

【指導】

1) 集団指導

指定障害福祉サービス事業者に対して、過去の指導事例、留意点及び制度の改正内容等について、原則として年1回講習会形式で行います。

2) 実地指導

サービスの内容等又は介護給費等の請求の適正化を図ることを目的に定期的実施します。前年度の実地指導結果等を踏まえ、必要と判断される場合や苦情の通報などがあれば、当該年度も実地指導を実施することがあります。

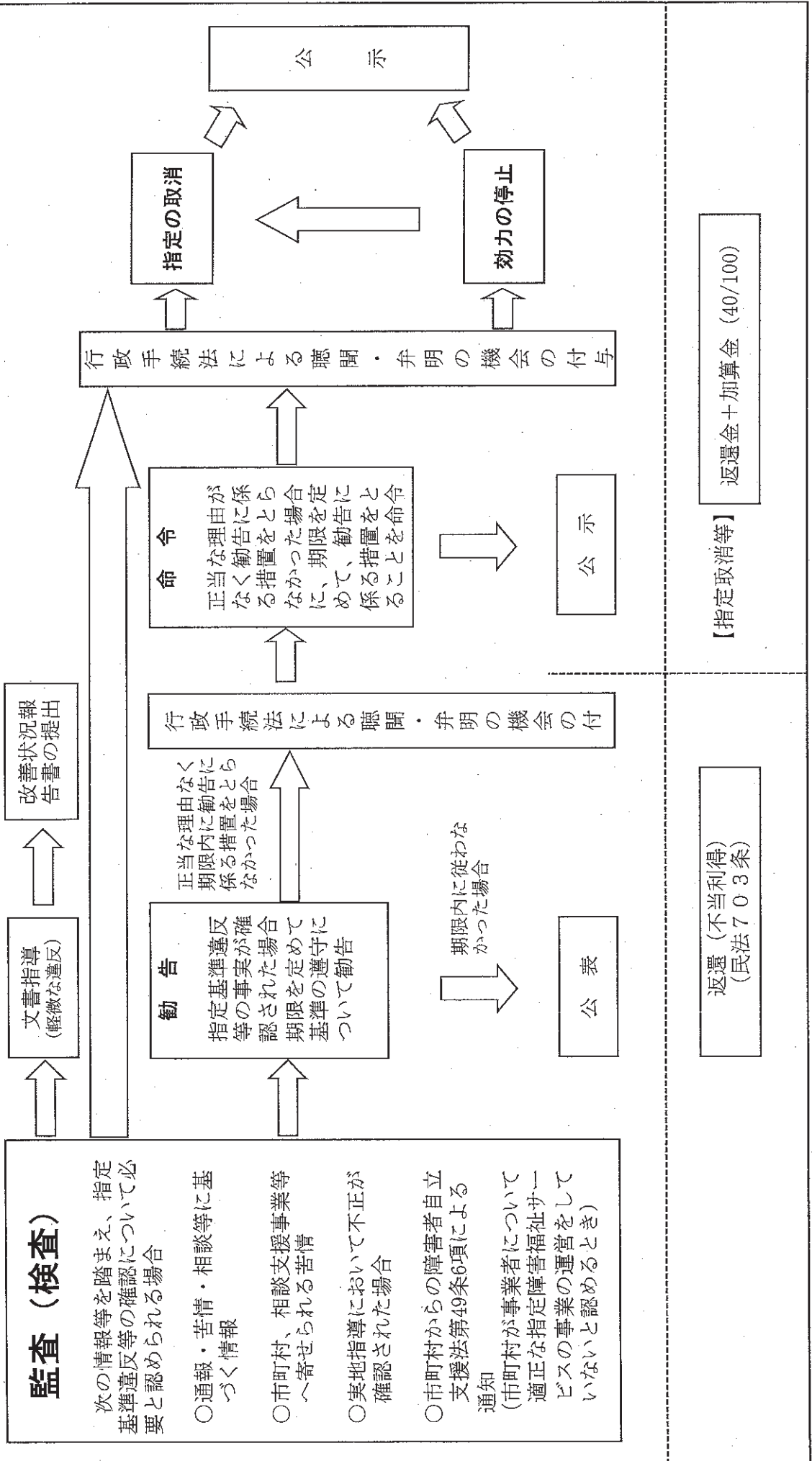
【監査】

サービスの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（指定基準違反等）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します。

2 監査、行政上措置の概要

項目	実施方針
監 査	【対象事業所】 通報・苦情・相談等に基づく情報や、実地指導において確認した情報から、次のいずれかに該当する行為がなされたか、あるいは疑われ、その確認について必要と認められる施設・事業所（＝指定基準違反等の確認が必要と認められる施設・事業所） (1) 障害福祉サービス等の内容に不正又は著しい不当があったことを疑うに足りる理由があるとき (2) 給付費等の請求に不正又は著しい不当があったことを疑うに足りる理由があるとき (3) 指定の基準に重大な違反があると疑うに足りる理由があるとき (4) 度重なる実地指導によっても障害福祉サービス等の内容又は給付費等の請求に改善がみられないとき (5) 正当な理由がなく実地指導を拒否したとき
	【実施方法等】 ・必要があれば随時実施（また、実地指導中に①介護給付等の請求に著しい不正が認められる場合、②著しい運営基準違反があり、利用者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあるときは、直ちに監査に切り替え実施することがあります。） ・監査の結果、改善勧告にいたらない軽微な改善を要すると認められた事項については、後日文書によってその旨の通知を行います。
	【実施機関】 県、関連市町村
行政上の措置	監査の結果、法の規定に基づき、県は、「勧告」、「命令」、「指定の取消し等」の行政上の措置を機動的に行うこととします。 (1) 勧告 期限を定めて、基準の遵守について勧告することができる。期限内に従わなかった場合は公表できる。 (2) 命令 正当な理由が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ことができる。命令した場合は公示される。 (3) 指定取消し等 指定基準等に重大な違反があった場合は、指定の取消し又は期間を定めて指定の全部又は一部の効力を停止することができる。 指定取消し等をした場合は公示することになります。 ※ 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います。
経済上の措置	県が命令又は指定の取消等を行いかつ返還金が生じる場合は、関係市町村は原則として、返還金＋加算金（返還金の40/100）の返還を命じることになります。

指定障害福祉サービス事業者等に係る監査のフロー図



監査 (検査)

次の情報等を踏まえ、指定基準違反等の確認について必要と認められる場合

- 通報・苦情・相談等に基づく情報
- 市町村、相談支援事業等へ寄せられる苦情
- 実地指導において不正が確認された場合
- 市町村からの障害者自立支援法第49条6項による通知
(市町村が事業者について適正な指定障害福祉サービスの事業の運営をしていないと認めるとき)

指定障害福祉サービス事業者等の行政処分について

○平成24年度

区分	効力発生日	事業所所在地	サービス種別	取消理由	返還額
指定取消	平成24年12月6日	紀の川市	居宅介護	<p>居宅介護サービス費の不正請求</p> <p>①サービス提供の実態がないことを知りながら、通院介助に係る介護給付費を不正に請求し、受領した。</p> <p>②移動支援サービスを提供したにもかかわらず、居宅介護（家事援助）サービスに振り替えて介護給付費を不正に請求し、受領した。</p> <p>③1人の利用者に対し、同日同一時間帯に物理的にあり得ない別々のサービス提供を行ったという記録をもって、介護給付費を不正に請求し、受領した。</p>	不正請求 172,770円
指定取消	平成25年1月26日	田辺市	居宅介護	<p>(1) 居宅介護サービス費の不正請求</p> <p>通院等介助を行っていないにもかかわらず、通院等介助を行ったという虚偽のサービス提供記録を作成し介護給付費を不正に請求し、受領した。</p> <p>(2) 虚偽の報告</p> <p>監査（法第48条第1項に基づく報告）において、虚偽の報告を行った。</p> <p>(3) 運営基準違反</p> <p>管理者は、業務の管理等についてサービス提供責任者に任せきりで、必要な指揮命令をほとんど行わなかった結果、虚偽の記録に基づく不正な請求が長期間に渡り繰り返された。</p>	不正請求 7,761,113円
指定取消	平成25年1月26日	岩出市	就労継続支援A型 就労継続支援B型	<p>(1) 訓練等給付費の不正請求</p> <p>人員基準を満たす職員配置をしないまま、人員基準を満たすものとして訓練等給付費を不正に請求し、受領した。</p> <p>(2) 不正の手段による指定</p> <p>指定日から配置できる見込みがない雇用予定職員を雇用するとして、申請を行った。</p>	不正請求 2,617,158円

○平成25年度

区分	効力発生日	事業所所在地	サービス種別	取消理由	返還額
指定取消	平成25年5月31日	和歌山市	居宅介護 重度訪問介護	(1) 居宅介護サービス費の不正請求 家事援助等のサービスを提供していないにもかかわらず、家事援助等を行ったとして介護給付費を不正に請求し、受領した。	不正請求 5,411,787円
				(2) 不正の手段による指定 指定申請時において、勤務予定のない者を従業員とする虚偽の書類を作成・提出し、指定を受けた。	
指定取消	平成25年5月31日	和歌山市	就労継続支援A型	(1) 訓練等給付費の不正請求 利用者の未利用日にサービスの提供を行ったとして訓練等給付費を不正に請求し、受領した。	不正請求 17,249,681円
				(2) 不正の手段による指定 指定申請時において、勤務予定のない者を従業員とする虚偽の書類を作成・提出し、指定を受けた。	
指定取消	平成25年8月31日	和歌山市	児童発達支援 放課後等デイサービス	(1) 人員基準を満たす職員を配置しないまま障害児通所給付費を不正に請求し、受領した。	不正請求 4,744,216円
				(2) 配置見込みのない職員を雇用するとして、虚偽の申請による指定を受けた。	

指定障害福祉サービス事業等運営法人代表者 様

和歌山県福祉保健部
福祉保健政策局障害福祉課長
(公 印 省 略)

指定障害福祉サービス事業等における適正な運営について

指定障害福祉サービス事業所に対しては、従来より、集団指導や実地指導等の場を通じて、法令遵守義務の履行や利用者の立場に立ったサービスの提供、法令・基準省令に基づく適正な運営をお願いしてきたところですが、今般、介護給付費等の不正請求等による指定障害福祉サービス事業者に対する県知事指定の取消という行政処分事例が発生しました。

今回確認された不正及び不適正事項は下記のとおりであるので、貴法人におかれては、所管する指定障害福祉サービス事業等の運営について今一度自己点検を行っていただき、不適正な事例が確認された場合には、速やかに是正されるようお願いいたします。

すべての指定障害福祉サービス事業者は、社会的に大きな責任を担っていることを再認識いただき、障害者自立支援法等関係法令及び関係基準省令を遵守のうえ適正な運営を行うとともに、障害福祉サービスに係る不正・不適正行為の根絶と障害福祉サービスの質の向上になお一層努められるようお願いいたします。

なお、県においては、法令・指定基準等の違反、自立支援給付に係る費用の不正請求等の不正事例が確認された場合には、厳正に対処する方針である旨、念のため申し添えます。

記

- ・虚偽のサービス提供記録等を作成し、それらを基に介護給付費を請求し受領した。
- ・同日同一時間帯に1人のヘルパーが別々のサービスを行ったとして二重請求を行った。
- ・当該月の請求可能時間を超えたため別サービスに振り替えて請求を行った。
- ・管理者が業務管理等をほとんど行わず必要な指揮命令を行わなかった結果、不正な請求が繰り返された。
- ・人員基準を満たす職員配置をしないまま、人員基準を満たすものとして訓練等給付費を不正に請求し受領した。
- ・通院等介助において、ヘルパーが車両を運転しているにもかかわらず、移動時間も請求時間に含まれていた。
- ・サービス提供記録等の記録について、5年間の保存義務が守られていなかった。

基準省令：障害者自立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

障害者自立支援法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

障害者自立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

障害者自立支援法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

障害福祉課	
在宅福祉班	TEL: 0 7 3 - 4 4 1 - 2 5 3 3
施設福祉班	TEL: 0 7 3 - 4 4 1 - 2 5 3 7
	FAX: 0 7 3 - 4 3 2 - 5 5 6 7

指定障害児通所支援事業運営法人代表者 様
指定障害児入所施設運営法人代表者 様
指定障害児相談支援事業運営法人代表者 様

和歌山県福祉保健部
福祉保健政策局障害福祉課長
(公 印 省 略)

指定障害児通所支援事業所等における適正な運営について

指定障害児通所支援事業所等に対しては、従来より、集団指導や実地指導等の場を通じて、法令遵守義務の履行や利用者の立場に立ったサービスの提供、法令・基準省令に基づく適正な運営をお願いしてきたところですが、今般、障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービス事業所において、介護給付費等の不正請求等による指定障害福祉サービス事業者に対する県知事指定の取消という行政処分事例が発生しました。

今回確認された不正及び不適正事項は下記のとおりであるので、貴法人におかれては、所管する指定障害児通所支援事業所等の運営について今一度自己点検を行っていただき、不適正な事例が確認された場合には、速やかに是正されるようお願いいたします。

すべての指定障害児通所支援事業者等は、社会的に大きな責任を担っていることを再認識いただき、児童福祉法等関係法令及び関係基準省令を遵守のうえ適正な運営を行うとともに、指定通所支援等に係る不正・不適正行為の根絶と指定通所支援等の質の向上にお一層努められるようお願いいたします。

なお、県においては、法令・指定基準等の違反、児童発達支援給付費等に係る費用の不正請求等の不正事例が確認された場合には、厳正に対処する方針である旨、念のため申し添えます。

記

- ・虚偽のサービス提供記録等を作成し、それらを基に介護給付費を請求し受領した。
- ・同日同一時間帯に1人のヘルパーが別々のサービスを行ったとして二重請求を行った。
- ・当該月の請求可能時間を超えたため別サービスに振り替えて請求を行った。
- ・管理者が業務管理等をほとんど行わず必要な指揮命令を行わなかった結果、不正な請求が繰り返された。
- ・人員基準を満たす職員配置をしないまま、人員基準を満たすものとして訓練等給付費を不正に請求し受領した。
- ・通院等介助において、ヘルパーが車両を運転しているにもかかわらず、移動時間も請求時間に含まれていた。
- ・サービス提供記録等の記録について、5年間の保存義務が守られていなかった。

基準省令：児童福祉法に基づく指定通所支援の事業の人員、設備及び運営に関する基準
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
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

障害福祉課	
在宅福祉班	TEL: 0 7 3 - 4 4 1 - 2 5 3 3
施設福祉班	TEL: 0 7 3 - 4 4 1 - 2 5 3 7
	FAX: 0 7 3 - 4 3 2 - 5 5 6 7

平成25年度障害福祉サービス事業所等に係る実地指導について

平成25年度における障害福祉サービス事業所の実施指導等で指摘した事項及び特に留意すべき事項等については以下のとおりですので、各事業所においては法令等を遵守し、適切な対応をお願いします。

(1) 居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護

【内容、手続の説明及び同意（基準省令第9条）】

(1) 重要事項説明書及び契約書について介護保険法、旧法による表記がある。

○ 障害者総合支援法による表記をしてください。

(2) 契約書が介護保険のものを使用している。

○ 障害者総合支援法に基づくサービスの契約書を作成し、契約してください。

【契約支給量の報告等（基準省令第10条）】

(3) 利用に係る契約をしたときに、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に報告していなかった。

○ 指定障害福祉サービスの契約をしたときは、「契約内容（障害福祉サービス受給者証記載事項）報告書」を支給決定した市町村に遅滞なく報告してください。

【サービス提供の記録（基準省令第19条）】

(4) サービス提供した際に、当該サービスの提供日、内容等の必要な事項の記載が行われていなかった。

○ サービスを提供した際は、提供日、提供したサービスの具体的内容等必要な事項をサービスの提供の都度記録し、利用者の確認を得てください。

(5) サービス提供記録が介護保険の訪問介護記録と区別されていなかった。

○ 介護保険の訪問介護記録と区別してください。

【介護給付費等の額にかかる通知】

(6) 利用者に対して、介護給付費の金額等を記載した代理受領の通知が発行されていなかった。

○ 市町村から介護給付費の支払いを受けたときは、本来の受領者である利用者に対して代理受領した金額等を書面により通知してください。

【居宅介護等計画の作成（基準省令第26条）】

(7) サービス提供責任者以外の者が居宅介護等計画を作成している。

○ サービス提供責任者が作成してください。

(8) 居宅介護等計画について、利用者の状況を把握・分析し居宅介護等の提供によって解決すべき課題が明らかにされていない。（アセスメントがされていない）

○ 適切なアセスメントを行ってください。

(9) 居宅介護等計画について、援助の方向性や目標を明確にしていない。

○ 援助の方向性や目標、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内容、所要時間、日程等を記載してください。

【会計の区分（基準省令第41条）】

(10) 介護保険の訪問介護と居宅介護等の会計が区分されていない。

- 各事業ごとにその他の事業との会計は区分してください。

(2) 共同生活介護、共同生活援助

【内容、手続の説明及び同意（基準省令第9条）】

(1) 契約書について、契約日がサービス提供開始日より後の日付のものがある。
契約書の中で、事業者が負うべき事項が身元保証人の責任として記載されている。

- 法令に則り適切に処理してください

【勤務体制の確保等（基準省令第150条、第212条）】

(2) 勤務体制を定めていない。

- 勤務体制を定めてください

【変更届の提出（施行規則第343条の23）】

(3) 変更事項を届出していない。

- 変更事項があった場合は速やかに管轄の振興局に変更後10日以内に変更届を提出してください。

【預り金の管理】

(4) 利用者の銀行口座から出金したときに本人の確認得られていない

- 預り金の管理については、契約等文書により明確にし、どれだけ預かり、また返したか預かり書、受取書等を整備してください。定期的に点検し、収支状況を利用者・家族に報告してください。

(3) 短期入所

【内容、手続の説明及び同意（基準省令第9条）】

(1) 緊急時等における対応方法の記載漏れていた。

- 緊急時等における対応方法を重要事項説明書に記載してください

(4) 一般相談支援

【サービス提供の記録（基準省令第15条）】

(1) サービス提供した際に、当該サービスの提供日、内容等の必要な事項の記載が行われていなかった。

- サービスを提供した際は、提供日、提供したサービスの具体的内容等利用者へ伝達すべき事項をサービスの提供の都度記録し、利用者の確認を得てください。

【会計の区分】

(2) 他の事業や他の事業所との会計が区分されていない。

- 各事業ごとにその他の事業との会計は区分してください。

(5) 自立支援給付費の請求に関する事項

各加算の算定、人員欠如、定員超過については、その算定要件や基準を満たしていない場合、過誤請求や減算となり、支払を受けた報酬について返還が生じるので、注意すること。

【定員超過利用減算】

(1) 通所事業所について、1日あたりの利用者数が150%を超過していたにもかかわらず、定員超過利用減算がなされていない。

○ 1日あたりの利用者数が、以下のいずれかに該当する場合は30%の減算となるので、注意すること。

(通所の場合)

1日あたりの利用者数が、

- ・定員が50人以下の場合は当該定員の150%
- ・定員が51人以上の場合は当該定員から50を差し引いた員数の125%に75を加えた数

(施設入所支援の場合)

1日あたりの利用者数が、

- ・定員が50人以下の場合は当該定員の110%
- ・定員が51人以上の場合は当該定員から50を差し引いた員数の105%に55を加えた数

※ 障害福祉サービス事業の提供に支障が生ずることがないように、原則として、事業所が定める利用定員を超えた利用者の受入をしないよう注意すること。

(2) 通所事業所について、過去3か月間の平均利用人員が、定員の125%を超過していたにもかかわらず、定員超過利用減算がなされていない。

○ 過去3か月間の平均利用人員が、以下のいずれかに該当する場合は30%の減算となるので、注意すること。

(通所の場合)

- ・過去3か月間の平均利用人員が、定員の125%を超過している場合
(ただし定員11人以下の場合は当該定員に3を加えて得た数を超過している場合)

(施設入所支援の場合)

- ・過去3か月間の平均利用人員が、定員の105%を超過している場合

※ 障害福祉サービス事業の提供に支障が生ずることがないように、原則として、事業所が定める利用定員を超えた利用者の受入をしないよう注意すること。

【サービス提供職員欠如減算】

(3) 指定基準に定める人員配置を満たしていない。

○ 指定基準に定める人員配置を満たしていない場合、1割を超えて欠如した場合にはその翌月から、1割の範囲内で欠如した場合はその翌々月から人員基準欠如が解消されるに至った月までの間、基本報酬の30%減算となるので、注意すること。

【人員配置体制加算】

(4) 人員配置体制加算について、直接処遇職員の配置基準を満たしていないにもかかわらず、算定していた。

○ 人員配置体制加算については、直接処遇職員の配置基準(常勤換算)が、(Ⅰ)は1.7:1、(Ⅱ)は2:1、(Ⅲ)は2.5:1、と手厚い配置体制をとっている事業所が算定できるが、その配置体制とは、昨年度の利用実績に対してのものであることから、必ず前年度の利用実績を計算し、配置基準を満たしているかどうか確認を行い、算定要件を満たさなくなった場合は速やかに届け出ること。

【開所時間減算】

(5) 生活介護について、営業時間が4時間未満の日について減算がなされていなかった。

- 運営規程に定められている営業時間が4時間未満の場合、基本報酬20%減算となるので、注意すること。

【福祉専門職員配置等加算】

(6) 福祉専門職員配置等加算について、職員の退職等により加算の要件を満たしていなかったのに算定していた。

- 下記の要件を満たさなければ算定できないので、注意すること。

(福祉専門職員配置等加算 (I))

常勤の生活支援員等のうち社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士の資格保有者が25%以上雇用されている事業所

(福祉専門職員配置等加算 (II))

生活支援員等のうち常勤職員が75%以上又は勤続3年以上の常勤職員が30%以上の事業所

※ 職員の退職等で要件を満たさなくなる場合もあるので、その場合は速やかに届け出ること

【初期加算】

(7) 初期加算について、同一の敷地内の他の指定障害福祉サービス事業所等へ転所する場合に算定していた。

- 同一の敷地内の他の指定障害福祉サービス事業所等へ転所する場合にあっては、この加算の対象とはならない。

【欠席時対応加算】

(8) 欠席時対応加算を算定するに当たって、欠席や熱等の利用者の状況の記載のみで相談援助の内容等の記録がない。

欠席した前々日より前に連絡があった場合でも加算を算定している。

- 急病等により、サービス利用を中止した日の前々日、前日又は当日に中止の連絡があること。
- 連絡の際、利用者又はその家族との連絡調整その他の相談支援を行い、その記録を整備していること。

【リハビリテーション加算】

(9) リハビリテーション加算について、実施計画原案は2週間以内及び3ヶ月ごとに関係スタッフによるアセスメントとそれに基づく評価が実施されていなかった。

リハビリテーション実施計画作成に係る会議の記録が整備されていなかった。

- 「リハビリテーションマネジメントの基本的考え方並びに加算に関する事務処理手順及び様式例の提示について（平成21年3月31日障障発第0331003号）」を参考に実施すること。

【食事提供体制加算】

(10) 食事提供体制加算について、市販のお弁当を購入して、利用者に提供している日に算定していた。

- 出前の方法や市販のお弁当を購入して、利用者に提供する場合は加算の対象とはならないので、注意すること。

(11) 食事提供体制加算について、生活支援員と利用者で調理していた日に算定していた。

- 算定に当たっては、障害福祉サービス事業所に従事する調理員による食事の提供であること又は調理業務を第三者に委託していること等、当該事業所の責任において食事提供のための体制を整えていること。

【入院・外泊時加算】

(12) 入院・外泊時加算について、1度の入院で、入院・外泊時加算 (I) を8日以上算定していた。

- 入院・外泊時加算 (I) については、入院・外泊した翌日から起算して8日を限度として算定す

るものであり、それ以降82日までは、入院・外泊時加算(Ⅱ)となるため、注意すること。

【移行準備支援体制加算】

(13) 移行準備支援体制加算について、県に加算にかかる届け出がなされていなかった。

- 移行準備支援体制加算については、前年度に施設外支援を実施した利用者の数が、利用定員の100分の50を超えるものとして、事前に県知事(和歌山市の事業所は和歌山市長)に届け出ること。

【訪問支援特別加算】

(14) 訪問支援体制加算について、個別支援計画等であらかじめ同意を得ていなかった。

- 訪問支援特別加算については、下記の要件を満たさなければ算定できないので、注意すること。
 - ① 個別支援計画等で、あらかじめ利用者に当該支援についての同意を得ること。
 - ② 概ね3ヶ月以上の継続利用者が、連続して5日以上利用がなかった場合に算定すること。
 - ③ 1月2回までの算定とすること。

(6) その他運営に関して早急に改善を行うよう指摘した主な事項

1) 人員関係

(1) 多機能型事業所等において、各サービス利用者がそれぞれのサービスに従事する支援員によって支援される必要があるにもかかわらず、複数のサービスの利用者が混然一体となっていた。

- 各サービスごとの利用者を明確に区分して、利用者が当該サービスに従事する支援員によって支援されるよう改めること。

(2) 常勤・専従の生活支援員が、他施設の業務を兼務していた。

- 勤務を実態と合わせること。

常勤…指定障害福祉サービス事業所等における勤務時間が、当該指定障害福祉サービス事業所等において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していること。

専従…サービス提供時間帯を通じて指定障害福祉サービス等以外の職務に従事しないこと。

(3) サービス管理責任者を直接処遇職員の勤務体系に組み込んでいた。

- サービス管理責任者については、計画の作成及び提供した障害福祉サービスの客観的な評価等の重要な役割を担う者であるので、これらの業務客観性を担保する観点から、原則として、サービス管理責任者と直接サービスを行う支援員等とは異なる者でなければならない。ただし、利用者に対するサービスに支障がない場合は、サービス管理責任者が当該事業所の他の職務に従事することができるものとするが、原則として、常勤換算上、他の職務に係る勤務時間を算入することはできないものである。

(4) 人員基準及び報酬算定上満たすべき従業者の員数を算定する際の利用者を、現時点での利用者数で計算していた。

- 人員基準及び報酬算定上満たすべき従業者の員数又は加算等若しくは減算の算定要件を算定する際の利用者数は、当該年度の前年度の平均を用いる(ただし、新規開設又は再開の場合は推定数による)。この場合、利用者数の平均は、前年度の全利用者の延べ数を当該前年度の開所日数で除して得た数とする。この平均利用者数の算定に当たっては、少数点第2位以下を切り上げるものとする。

2) 設備関係

(1) 多機能事業所で作業場が1カ所となっていた。

- 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(以下「指定基準省令」という)に基づき事業所ごとに、それぞれ作業所を設置すること。

3) 運営関係

【組織体制】

(1) 組織図又は、事務分掌表が作成されていなかった。

○ 組織図を作成し命令系統を明確にするとともに、事務分掌表を作成し、職員ごとの事務分担を明確にすること。

※ 虐待防止責任者、苦情解決責任者、給食業務の責任者を記載すること。また、災害対策推進員、安全管理対策推進員、人権擁護推進員を選任・配置すること。

【苦情解決処理】

(2) 苦情解決のための記録が十分行われていない。

苦情解決に係る記録様式（報告書、台帳等）が整備されていない。

○ 苦情解決のために必要な事項を定めるとともに、利用者に周知すること。

※ 重要事項説明書等に、苦情解決責任者、苦情解決窓口担当者、苦情解決の第三者委員（利用者が苦情申し立てできる連絡先も）を記載すること。

○ 苦情解決責任者と苦情担当者は、別の者を配置すること。

○ 第三者委員は法人の理事以外の者にすること。

○ 苦情を受け付けた場合は、苦情受付から解決・改善に至るまでの結果等について書面に記録すること。

○ 苦情解決責任者が主体的に原因の分析と再発防止策の検討・事業所内職員の情報共有が実施できる体制を構築すること。

【虐待防止】

(3) 施設における虐待防止のための措置がなされていなかった。

○ 事業者は、施設における虐待を未然に防止するため、虐待防止責任者を設置し、事務分掌表等に明記すること。

従業者に対する虐待防止啓発のための研修を定期的実施するとともに、研修内容等の記録を整備すること。

※ 研修については、施設的全職員に対する研修体制をとること。

【研修】

(4) 従業者の資質の向上のための研修が実施されていなかった。

○ 従業者の資質の向上を図るため、研修計画を立て計画的に実施するとともに、研修内容等の記録を整備すること。

また、採用時研修を実施する旨運営規程に記載されている場合は、実施の上、その記録を残しておくこと。

【運営規程】

(5) 苦情解決の体制等、運営規程に定めておかなければならない事項を定めていなかった。

○ 指定基準省令第41条（障害者支援施設）に基づき、運営規程に、下記の事項を定めること。

参考

指定基準省令抜粋（指定生活介護事業を引用 サービスによって異なる項目がある）

（運営規程）

第 89 条 指定生活介護事業者は、指定生活介護事業所ごとに、次の各号に掲げる施設の運営についての重要事項に関する運営規程を定めておかなければならない。

- 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（専従・兼務の別、常勤・非常勤の別）
- 3 営業日及び営業時間
- 4 利用定員
- 5 指定生活介護の内容並びに支給決定障害者から受領する費用の種類及びその額

- 6 通常の事業の実施地域
- 7 サービスの利用に当たっての留意事項
- 8 緊急時等における対応方法
- 9 非常災害対策
- 10 事業の主たる障害の種類を定めた場合には当該障害の種類
- 11 虐待の防止のための措置に関する事項
- 12 その他運営に関する重要事項

(6) 「重要事項説明書」と「運営規程」等との間で内容（営業日時、従業者の職種、員数及び職務内容、通常の事業の実施地域、食費・光熱費等利用負担の額等）が相違していた。

- 重要事項説明書の内容は、事業の運営に係る重要事項を規定した運営規程の内容と整合するものでなければならぬため、営業日時や従業者の勤務体制等が変更となったときは、速やかに実態に合わせて重要事項説明書及び運営規程を改正するとともに、和歌山市内の事業所は和歌山市、それ以外の事業所は各振興局へ1.0日以内にその旨を届け出ること。

【重要事項説明書】

(7) 重要事項説明書の内容について、利用者に説明して同意を得ていない、又は書面で交付されていなかった。

- 利用申込者に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、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記した文書を交付して説明を行い、提供の開始について当該利用申込者の同意を得ること。
また、変更があった場合も、利用者への説明、同意、書面の交付を行うこと。

(8) 重要事項説明書に苦情解決の体制及び手順等必要な事項が記載されていなかった。

- 苦情解決責任者、苦情解決窓口担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知すること。

【掲示】

(9) 従業員の勤務の体制、協力医療機関、その他重要事項等を事業所の見やすい場所に掲示していなかった。

掲示内容が、運営規程や重要事項説明書の内容と相違していた。

- 事業者は、従業員、利用者及び家族等、誰から見ても見やすい場所に掲示すること。また、重要事項等を変更した場合は、掲示内容も変更すること。

【契約支給量の報告等】

(10) 利用に係る契約をしたときに、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に報告していなかった。

- 指定障害福祉サービスの契約をしたときは、「契約内容（障害福祉サービス受給者証記載事項）報告書」を支給決定した市町村に遅滞なく報告すること。
※ 様式は、県障害福祉課のホームページに掲載しています。

(11) 利用者と契約したにもかかわらず、契約支給量その他の必要な事項を受給者証に記載していなかった。

- 事業者は、受給者証の「事業者記入欄」に、必要事項を記入すること。

【契約関係】

(12) 新規に利用者を受け入れているにもかかわらず、利用契約を締結していなかった。

利用者との契約期間が満了しているにもかかわらず、サービスの提供を行っていた。

- 事業者は、早期に利用契約又は更新手続きを行うこと。

(13) 利用契約書に契約日又はサービス提供開始日が記載されていなかった、又は修正液での修正、訂正印を押印しないでボールペン等で修正されていた。
サービス提供開始日が契約日以前となっていた。

- サービス提供開始は契約日以後となるため、サービス提供開始日は契約日以降とすること。
必要な事項の記載漏れがないよう注意するとともに、必要に応じて訂正印を押印すること。

参 考

社会福祉法抜粋

(利用契約の成立時の書面の交付)

第77条 社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用するための契約(厚生労働省令で定めるものを除く。)が成立したときは、その利用者に対し、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。

- 1 当該社会福祉事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地
- 2 当該社会福祉事業の経営者が提供する福祉サービスの内容
- 3 当該福祉サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- 4 その他厚生労働省令で定める事項

社会福祉法施行規則抜粋

(法第77条第1項に規定する厚生労働省令で定める契約等)

第16条

- 2 法第77条第1項第4号に規定する厚生労働省令で定める事項は、次のとおりとする。
 - 1 福祉サービスの提供開始年月日
 - 2 福祉サービスに係る苦情を受け付けるための窓口

(14) 利用契約について、施設長名で締結していた。

- 利用契約は、原則、法人の代表者名で締結すること。
※ 法人代表者から当該契約名義人に対する権限の委任等について、法人内部での規定を整備している場合は除く

【変更届】

(15) 変更届が提出されていなかった。

- 事業者は、名称及び所在地等に変更があった場合は、和歌山市内の事業所は和歌山市、それ以外の事業所は各振興局へ10日以内にその旨を届けること。
※ 職員の勤務態勢の変更に伴う、運営規程・介護給付費等の請求に関する事項、事業所の平面図、管理者等の変更について届け出されていない事例が多い。

【一般就労届】

(16) 利用者が一般就労した際に、県に届が提出されていない。

- 利用者が一般就労した場合は、県(和歌山市内の事業所も県に提出)に一般就労届出書を提出すること。

【サービス提供にかかる記録】

(17) サービス提供した際に、当該サービスの提供日、内容等の必要な事項の記載が行われていなかった。

- サービスを提供した際は、提供日、提供したサービスの具体的内容等必要な事項をサービスの提供の都度記録し、利用者の確認を得ること。

【秘密保持】

(18) 他の事業所に対して、利用者又はその家族の情報を提供することに関して、予め文書による同意を得ていなかった。

- 他の障害福祉サービス事業所に対して、利用者又はその家族の状況、利用者の有する問題点、解決すべき課題点等の個人情報を提供する場合には、予め文書により利用者及びその家族から同意を得ておくこと。

【介護給付費等の額にかかる通知】

(19) 利用者に対して、介護給付費の金額等を記載した代理受領の通知が発行されていなかった。

- 市町村から介護給付費の支払いを受けたときは、本来の受領者である利用者に対して代理受領した金額等を書面により通知すること。

【利用者負担額の受領】

(20) 利用者負担の金額について、重要事項説明書等で負担額が明確になっていなかった。

- 事業者は、利用者から費用を徴収する場合には、運営規程に定め、当該費用の内容について、重要事項説明書等により利用者に説明を行い、利用者の同意を得ること。
また、事業者は利用者に対し、請求書及び領収書を発行すること。

【施設外支援】

(21) 職場実習等施設外支援を行う際に必要な見直しが行われていなかった。

- 職場実習等施設外支援を行う場合は、事前に施設外サービスの提供を含めた個別支援計画を作成すること。
また、日報を作成するとともに、1週間ごとに個別支援計画の内容について必要な見直しを行うこと。

【施設外就労】

(22) 職場実習等施設外支援を行う際に必要な見直しが行われていなかった。

- 月の利用日数のうち最低2日は、事業所内において訓練目標に対する達成度の評価等が行われていなかった事例。
⇒ 上記の評価等を実施すること。
実施の状況（施設外就労実施報告書）を、利用料請求時に関係市町村に提出すること。
1日の施設外就労利用者は利用定員の7割までにすること。

【参考】

- 就労移行支援事業、就労継続支援事業(A型、B型)における留意事項について
(平成19年4月2日障発第0402001号)

・施設外支援における報酬算定の対象となる支援の要件

- ① 施設外支援の内容が、当該指定障害福祉サービス事業所等の運営規程に位置付けられていること。
- ② 施設外支援の内容が、事前に個別支援計画に位置付けられ、1週間ごとに当該個別支援計画の内容について必要な見直しが行われているとともに、当該支援により、就労能力や工賃の向上及び一般就労への移行が認められること。
- ③ 利用者又は実習受入事業者等から、当該施設外支援の提供期間中の利用者の状況について、聞き取ることにより、日報が作成されていること。
- ④ 施設外支援の提供期間中における緊急時の対応ができること。

・施設外就労における報酬算定の対象となる支援の要件

- ① 施設外就労を行うユニットについて、1ユニットあたりの利用者数に対して人員配置（最低）

基準上又は報酬算定上必要とされる人数（常勤換算方法による。）の職員を配置するとともに、事業所についても、施設外就労を行う者を除いた利用者の人数に対して人員配置（最低）基準上又は報酬上必要とされる人数（常勤換算方法による。）の職員を配置すること。

- ② 施設外就労の提供が、当該施設の運営規程に位置付けられていること。
- ③ 施設外就労を含めた個別支援計画が事前に作成され、就労能力や工賃の向上及び一般就労への移行に資すると認められること。
- ④ 緊急時の対応ができること。
- ⑤ 施設外就労により実施する作業内容について、発注元の事業所と契約していること。
- ⑥ 施設外就労により就労している利用者については、月の利用日数のうち最低2日は、事業所内において訓練目標に対する達成度の評価を行うこと。

【雇用契約によらない利用者の受け入れ】

(23) A型利用者（雇用及び雇用無）及びB型利用者が利用する多機能型事業所等において、雇用契約によらない利用者と雇用契約を締結した利用者として作業内容及び作業場所が区別されず、混在して作業が行われていた。

- A型利用者（雇用有）、A型利用者（雇用無）及びB型利用者が同一事業所内で作業する際には、「就労継続支援事業利用者の労働者性に関する留意事項について(平成18年10月2日障障発第1002003号)」に基づき、それぞれの作業場所、作業内容が明確に区別され、混在して作業が行われないようにすること。

【工賃の支払等】

(24) B型利用者に対して、当該年度における目標工賃及び前年度における工賃実績を通知していなかった。

- 指定就労継続支援B型事業者は、毎年度、当該年度における目標工賃と、前年度における工賃実績を利用者に通知すること。

【個別支援計画関係】

(25) 個別支援計画の作成に係る会議の記録を整備していない、或いはその記録の内容が不十分であった。

- サービス管理責任者は、個別支援計画の作成に係る会議を開催した際は、その記録を整備すること。又、その記録については、開催日、出席者、会議での発言内容、結論等について、詳細に記載すること。

(26) 個別支援計画の見直しが行われていなかった。

- サービス等利用計画を作成されている利用者についても必ず実施すること。
- サービス管理責任者は、個別支援計画の作成後、個別支援計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。）を行うとともに、少なくとも六月に一回以上（自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）又は就労移行支援を提供する場合にあっては、少なくとも三月に一回以上）、個別支援計画の見直しを行い、必要に応じて、個別支援計画の変更を行うこと。

また、個別支援計画について、利用者の状況が変わった場合は、目標や支援する内容等の変更が考えられるため、計画の見直しの時期でなくても、個別支援計画の見直しを行うこと。

- 個別支援計画の記載内容について指導した事例。
 - (1) 各支援の支援期間、支援場所、連携機関を記載すること。
 - (2) 長期と短期の目標設定を行うこと。
 - (3) モニタリングについては、当期の個別支援計画の評価と位置づけ、各目標に対する達成度評価を行うこと。
 - (4) 抽象的な目標設定により、長期に渡り継続支援となっている支援目標については、その内

容について再検討を行うこと。

モニタリングの結果を反映させること。

- 多機能事業所で、同一敷地内の別の事業に異動する場合の利用者について、アセスメントを実施し、サービス変更の必要性を記録に残すとともにそれらを踏まえた個別支援計画を作成すること。

(27) 行動障害等が予測される利用者の個別支援計画において、行動障害が起こった時の支援の方法が具体的に記載されていなかった。

- 入所時のアセスメント等で、行動障害等が予測される場合は、個別支援計画等に行動障害が起こった時の支援の方法を具体的に記載し、本人又は家族等の同意を得てください。
また、その支援については、起こした時の状況、支援の状況を詳細に記載すること。

参 考

障害者総合支援法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抜粋
(施設障害福祉サービス計画の作成等)

- 第23条 指定障害者支援施設等の管理者は、サービス管理責任者に施設障害福祉サービスに係る個別支援計画（以下「施設障害福祉サービス計画」という。）の作成に関する業務を担当させるものとする。
- 2 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、その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及び課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をしなければならない。
 - 3 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行わなければならない。この場合において、サービス管理責任者は、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らない。
 - 4 サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、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、施設障害福祉サービスごとの目標及びその達成時期、施設障害福祉サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設障害福祉サービス計画の原案を作成しなければならない。この場合において、当該指定障害者支援施設等が提供する施設障害福祉サービス以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて施設障害福祉サービス計画の原案に位置付けるように努めなければならない。
 - 5 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に係る会議（利用者に対する施設障害福祉サービス等の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいう。）を開催し、前項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について意見を求めるものとする。
 - 6 サービス管理責任者は、第四項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
 - 7 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成した際には、当該施設障害福祉サービス計画を利用者に交付しなければならない。
 - 8 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成後、施設障害福祉サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。）を行うとともに、少なくとも六月に一回以上（自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）又は就労移行支援を提供する場合にあっては、少なくとも三月に一回以上）、施設障害福祉サービス計画の見直しを行い、必要に応じて、施設障害福祉サービス計画の変更を行うものとする。
 - 9 サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。
 - 一 定期的に利用者に面談すること。
 - 二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。
 - 10 第二項から第七項までの規定は、第八項に規定する施設障害福祉サービス計画の変更について準用する。

【食事関係】

- (28) 食事の提供に当たって、担当責任者が明確になっていなかった。
- (29) 給食従事者の検便が行われていなかった。
- (30) 給食従事者が検食を行っていた。

○ 次の点に特に留意して適切に実施すること。

- ① 利用者にあらかじめ、食事の内容及び費用に関して説明を行い、利用者の同意を得ること。
- ② 給食業務の担当責任者を事務分掌等で明確に定めること。
- ③ 給食日誌を作成すること。
- ④ 給食会議を実施し、記録を整備すること。
- ⑤ 給食従事者について、検便を毎月全員に対し実施し、その記録を保管すること。
- ⑥ 嗜好調査を年1回以上実施し、日々の献立に反映させること。
給食について、検食は複数の職員で担当するなどし、その内容に偏りのないよう実施するとともに、検食者の氏名・検食時間を漏れなく記入してください。
- ⑦ 保存食について、原材料及び調理済み食品を食品ごとに清潔な容器に密封し、-20度以下で2週間以上保存すること。

【健康診断】

- (31) 就労継続支援A型事業所の利用者の健康診断について、適切に実施されていなかった。

○ A型事業所の利用者については、入所時に健康診断を実施すること。また、入所後においても、定期健康診断を実施すること。

- (32) 職員の健康診断について、適切に実施されていなかった。

○ 職員の健康診断は、職員全員に対し毎年1回以上実施すること。また健康診断書については、施設で保管すること。

- (33) 新規に職員を採用する際に、健康診断が実施されていなかった。

○ 新規に職員を採用する場合は、労働安全衛生規則第43条に基づき、医師による健康診断を行うこと。ただし、医師による健康診断を受けた後、三月を経過しない者を雇い入れる場合において、その者が当該健康診断の結果を証明する書面を提出したときは、当該健康診断の項目に相当する項目については、この限りでない。

- (34) 宿直、夜勤職員の健康診断を年2回実施していなかった。

○ 宿直、夜勤職員について労働安全衛生規則第45条に基づき、健康診断を年2回実施すること。

(7) 障害児通所支援事業（児童発達支援・放課後等デイサービス）

<請求関係>

【欠席時対応加算（報酬告示第3の6）】

- (1) 欠席時対応加算を算定するに当たって、相談援助を行っていなかった。
- (2) 相談援助を実施していても具体的な内容の記録がなかった。

○ 加算を算定する場合は相談援助等を行うとともに、利用者の状況、相談援助内容を具体的に記録すること。

【送迎加算（平成24年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A問109）】

(3) 放課後等デイサービスにおいて、学校と事業所間の送迎を加算対象としている場合は、送迎の必要性を計画に記載する必要があるが、記載されていなかった。

○ どのような理由で送迎を行っているかを計画に記載すること。

<その他>

【児童発達支援等計画の作成（省令第27条第5項、第71条）】

(4) 計画の作成に当たっては、児童発達支援の原案について意見を求めるための会議を行って
いなかった。又は会議をしても記録に残していなかった。

○ 会議を行うとともに記録を残すこと。

