指定障がい福祉サービス等事業者の適切な事業運営について

大阪府 福祉部 障がい福祉室 生活基盤推進課

＜参考資料＞

○大阪府　障がい福祉サービス等指定事業者のページ　HP

https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/

○大阪府　指定障がい福祉サービス事業者等　集団指導資料　HP

https://www.pref.osaka.lg.jp/o090080/syuudannshidour7.html

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP

https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

この資料の留意事項について

○　指定障害福祉サービス等事業を適切に運営いただくため、「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」等の基準のうち、運営に関する事項について説明しています。

（府の条例も趣旨は同様です。）

○　項目ごとに、条文を示し、その下に、運営指導における指導事項を記載していますので参考にしてください。

※●は運営指導における主な指導事項です。

○　ここでは障がい福祉サービス事業等の基準を用いて説明しますが、障害者支援施設基準、相談支援基準で内容が異なる場合があります。

事業者におかれては、実施される事業の基準等に沿って、適切な運営をしていただきますようお願いします。

提供拒否の禁止

第１１条　指定居宅介護事業者は、正当な理由がなく、指定居宅介護の提供を拒んではならない。
※基準は居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第９条、地域相談支援は地域相談支援基準第７条、計画相談支援は計画相談支援基準第７条

【指摘事項】
● 利用申込者に対し、正当な理由が無く、サービス提供を拒否している。

原則として、利用申込みに対して応じなければならないことを規定したものであり、特に、障がい支援区分や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものです。

提供を拒むことのできる正当な理由は、一般的には以下のとおりとなります。

① 当該事業所の従業者の勤務体制からは利用申込みに応じきれない場合
② 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
③ 当該事業所の運営規程において、主たる対象とする障がいの種類を定めている場合であって、これに該当しない利用申込者から利用申込みがあった場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護を提供することが困難な場合
④ 入院治療が必要な場合

なお、就労移行支援については、過去２年間の実績に応じて基本報酬が決定されますが、就労定着者の割合を高めるために、利用者を選別することは認められません。支給決定を受けた障がい者に対しては、原則としてサービス提供してください。また正当な理由なくサービスの提供を拒否した場合は、勧告、命令、取消等の対象となります。【令和4年度からの取扱い】

受給資格の確認

第14条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確かめるものとする。

※基準は、居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第12条、地域相談支援は地域相談支援基準第10条、計画相談支援は計画相談支援基準第9条

【指摘事項】

- 受給者証の写しについて、給付決定期間の有効期限が切れたままであり、直近のものが保管されていない。
- 利用者の受給者証の写しを取るなどして確認を行っていない。又は直近の支給量を把握していない。

心身の状況の把握

第16条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

※基準は、居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第14条 、地域相談支援は地域相談支援基準第12条

【指摘事項】

- 個別支援計画等の作成に当たり、利用者の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき課題を明らかにしていない。（アセスメントを実施していない。）
- サービスの利用開始時の状況から、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等に変化又は変更があったが、これを適切に把握せず、又記録も残していない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

内容及び手続の説明及び同意

第9条　指定居宅介護事業者は、支給決定障害者等が指定居宅介護の利用の申込みを行ったときは、当該利用申込者に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用申込者に対し、第31条に規定する運営規程の概要、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、当該指定居宅介護の提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。

2　指定居宅介護事業者は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をしなければならない。

※基準は、居宅介護を引用

※施設入所支援は施設基準第7条、地域相談支援は地域相談支援基準第5条、計画相談支援は計画相談支援基準第5条

【指摘事項】

- 契約を締結していない。
- 利用申込者本人が署名できない場合に、署名代理人欄等を設けることなく、利用申込者本人署名欄に利用申込者本人の名前を代理の者が署名をしている。
- 代筆者と代理人を混同し、代理人欄に代筆者を記入している。
- 利用契約書の契約が、契約の権限を有しない事業所の管理者名で行われている。
- 重要事項説明書、契約書等の作成に際して、利用者の障がい特性に応じた対応がなされていない。
- 重要事項説明書に、事故発生時の対応、苦情相談の窓口、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い。
- 「重要事項説明書」と「運営規程」間で内容（営業日時、通常の事業の実施地域など）が相違している。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP

https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

契約支給量の報告等

第10条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供するときは、当該指定居宅介護の内容、支給決定障害者等に提供することを契約した指定居宅介護の量（「契約支給量」）、その他の必要な事項（「受給者証記載事項」）を支給決定障害者等の受給者証に記載しなければならない。
2　前項の契約支給量の総量は、当該支給決定障害者等の支給量を超えてはならない。
3　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村（特別区を含む。）に対し遅滞なく報告しなければならない。
4　前三項の規定は、受給者証記載事項に変更があった場合について準用する。

※基準は 居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第8条、地域相談支援は地域相談支援基準第6条、計画相談支援は計画相談支援基準第6条

【指摘事項】
- 市町村に対して、受給者証記載事項等を報告していない。
- 受給者証等に契約内容が記載されていない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

サービスの提供の記録

第19条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供した際は、当該指定居宅介護の提供日、内容その他必要な事項を、指定居宅介護の提供の都度記録しなければならない。

2　指定居宅介護事業者は、前項の規定による記録に際しては、支給決定障害者等から指定居宅介護を提供したことについて確認を受けなければならない。

※基準は 居宅介護を引用

※療養介護、共同生活援助は第53条の2、施設入所支援は施設基準第17条 、地域相談支援は地域相談支援基準第15条

【指摘事項】

- サービス提供記録の記載内容に不備（具体的なサービス内容が記載されていないなど）がある。
- サービス提供記録に記載した内容について、利用者から確認を受けていない
- サービス終了後にサービス提供記録を記録していない。

介護給付費等の額に係る通知等

第23条　指定居宅介護事業者は、法定代理受領により市町村から指定居宅介護に係る介護給付費の支給を受けた場合は、支給決定障害者等に対し、当該支給決定障害者等に係る介護給付費の額を通知しなければならない。

2　指定居宅介護事業者は、第21条第2項の法定代理受領を行わない指定居宅介護に係る費用の支払を受けた場合は、その提供した指定居宅介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を支給決定障害者等に対して交付しなければならない。

※基準は 居宅介護を引用
※療養介護は基準第56条、施設入所支援は施設基準第21条、地域相談支援は地域相談支援基準第18条、計画相談支援は計画相談支援基準第14条

【指摘事項】
- 利用者に対して、介護給付費等の金額等を記載した代理受領した旨の通知がなされていない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

基本取扱方針

第57条 指定療養介護事業者は、次条第一項に規定する療養介護計画に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、指定療養介護の提供が漫然かつ画一的なものとならないよう配慮しなければならない。
2 指定療養介護事業者は、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の意思決定の支援に配慮しなければならない。 【令和6年度制度改正に伴う見直し】
3 指定療養介護事業所の従業者は、指定療養介護の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明を行わなければならない。
4 指定療養介護事業者は、その提供する指定療養介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

※基準は 療養介護を引用
※居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護は基準第24条、第25条、短期入所は基準第121条、
重度障がい者等包括支援は基準第133条、 共同生活援助は第210条の5、施設入所支援は施設基準第22条、
地域相談支援は地域相談支援基準第19条、計画相談支援は計画相談支援基準第15条

【指摘事項】
- 法人代表者の責任の下、管理者が従業者と協議し、自ら提供するサービスの質の評価を実施していない。
- 実施しているが、その評価結果について公表を行っていない。

運営規程

第31条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに、次の各号に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程（第35条第1項において「運営規程」という。）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
（3）営業日及び営業時間
（4）指定居宅介護の内容並びに支給決定障害者等から受領する費用の種類及びその額
（5）通常の事業の実施地域
（6）緊急時等における対応方法
（7）事業の主たる対象とする障がいの種類を定めた場合には当該障がいの種類
（8）虐待の防止のための措置に関する事項
（9）その他運営に関する重要事項

※サービス種別によっては、「利用定員」、「サービスの利用に当たっての留意事項」、「非常災害対策」などの項目の記載が必要となる場合があります。

※基準は 居宅介護を引用
※療養介護は基準第67条、生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援B型は基準第89条、 短期入所は基準第123条、
重度障がい者等包括支援は基準第135条、就労継続支援A型は基準第196条の2、就労定着支援、自立生活援助は基準第206条の10、
共同生活援助は基準第211条の3、施設入所支援は施設基準第41条、地域相談支援は地域相談支援基準第27条、計画相談支援は計画相談支援基準第19条

【指摘事項】

- 運営規程と重要事項説明書（及び重要事項の掲示）の間で内容が相違している。
- 事業の主たる対象とする障がいの種類に、難病等対象者又は重度訪問介護の対象拡大に伴う当該障がいの種類の記載が漏れている。

秘密保持等

第36条　指定居宅介護事業所の従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その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らない。
2　指定居宅介護事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。
3　指定居宅介護事業者は、他の指定居宅介護事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、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らない。

※基準は、居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第49条、地域相談支援は地域相談支援基準第32条、計画相談支援は計画相談支援基準第24条

【指摘事項】
- 従業者の秘密保持義務について、就業規則又は雇用契約書、誓約書等に明記されていない。また、在職期間中の記述はあるものの、退職後の秘密の保持が明記されていない。
- 個人情報の使用について、利用者及び家族等から文書による同意を得ていない。
- 利用者の家族等から使用同意を得る様式になっていない。
- 家族の同意欄が家族代表者のみとなっており、個人情報を使用する可能性のある他の家族全員から同意を得られる様式になっていない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

掲示

第35条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者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らない。

2　指定居宅介護事業者は、前項に規定する事項を掲載した書面を当該指定居宅介護事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。　【令和3年度制度改正に伴う見直し】

※基準は、居宅介護を引用

※療養介護は基準第72条、生活介護、短期入所、共同生活援助、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援は基準第92条 、施設入所支援は施設基準第47条、地域相談支援は地域相談支援基準第31条、計画相談支援は計画相談支援基準第23条

【指摘事項】

- 事業所（施設）の見やすいところに重要事項の掲示がされていない。
- 運営規程のみを掲示しており、事故発生時の対応、秘密保持、個人情報の保護、苦情相談の窓口、苦情解決の体制及び手順が欠落している。

個別支援計画の作成

第58条　指定療養介護事業所の管理者は、サービス管理責任者に指定療養介護に係る個別支援計画（以下この章において「療養介護計画」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、療養介護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や課題等の把握（以下この章において「アセスメント」という。）を行うとともに、利用者の自己決定の尊重及び意思決定の支援に配慮しつつ、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、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、適切に意思決定の支援を行うため、当該利用者の意思及び選好並びに判断能力等について丁寧に把握しなければならない。

4　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。

5　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、指定療養介護の目標及びその達成時期、指定療養介護を提供する上での留意事項等を記載した療養介護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、当該指定療養介護事業所が提供する指定療養介護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療養介護計画の原案に位置付けるよう努めなければならない。

6　サービス管理責任者は、療養介護計画の作成に係る会議（利用者及び当該利用者に対する指定療養介護の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいい、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を開催し、当該利用者の生活に対する意向等を改めて確認するとともに、前項に規定する療養介護計画の原案の内容について意見を求めるものとする。

7　サービス管理責任者は、第五項に規定する療養介護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。

個別支援計画の作成

８ サービス管理責任者は、療養介護計画を作成した際には、当該療養介護計画を利用者及び指定特定相談支援事業者等に交付しなければならない。

９ サービス管理責任者は、療養介護計画の作成後、療養介護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、療養介護計画の見直しを行い、必要に応じて療養介護計画の変更を行うものとする。

１０ 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接すること。

二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。

１１ 第二項から第八項までの規定は、第九項に規定する療養介護計画の変更について準用する。

【下線部は令和6年度制度改正に伴う見直し】

※基準は療養介護を引用 ※施設入所支援は施設基準第23条、地域相談支援は地域相談支援基準第20条
(居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、短期入所、重度障がい者等包括支援及び計画相談支援を除く)

管理者の責務

第66条　指定療養介護事業所の管理者は、当該指定療養介護事業所の従業者及び業務の管理その他の管理を一元的に行わなければならない。

2　指定療養介護事業所の管理者は、当該指定療養介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

※基準は、居宅介護を引用

※居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護は基準第30条、施設入所支援は施設基準第40条、地域相談支援は地域相談支援基準第26条、計画相談支援は計画相談支援基準第18条

【指摘事項】

- 事業所のサービス提供方針や法令遵守等について、管理者が従業者への指揮命令を適切に行っていない。
- 法令に従った正しい報酬請求など、業務管理が適切に行われていない。

サービス管理責任者の責務

第59条　サービス管理責任者は、前条（第58条：療養介護計画の作成等）に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとすること。

1　利用申込者の利用に際し、その者に係る指定障害福祉サービス事業者等に対する照会等により、その者の心身の状況、当該指定療養介護事業所以外における指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握すること。

2　利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な支援を行うこと。

3　他の従業者に対する技術指導及び助言を行うこと。

※基準は、居宅介護を引用

※就労定着支援、自立生活援助は第206条の6,共同生活援助は基準第210条の6、施設入所支援は施設基準第24条　(居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、短期入所、重度障がい者等包括支援、 地域相談支援及び計画相談支援を除く)

【指摘事項】

- サービス管理責任者が、個別支援計画を作成していない。
- サービス管理責任者が、利用者の状況を適切に把握していない。
- サービス管理責任者が、他の従業者に計画の内容を説明していない。
  （直接支援する従業者が個別支援計画の内容に沿った支援ができていない。）

勤務体制の確保等

第33条　指定居宅介護事業者は、利用者に対し、適切な指定居宅介護を提供できるよう、指定居宅介護事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。

２　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに、当該指定居宅介護事業所の従業者によって指定居宅介護を提供しなければならない。

３　指定居宅介護事業者は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

４　指定居宅介護事業者は、適切な指定居宅介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

※基準は、居宅介護を引用　※療養介護、生活介護、短期入所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援は基準第68条、重度障がい者等包括支援は基準第131条、共同生活援助は基準第212条、施設入所支援は施設基準第42条、地域相談支援は地域相談支援基準第28条、 計画相談支援は計画相談支援基準第20条

【指摘事項】

- 勤務予定表が事業所ごとに作成されていない。
- すべての従業者（管理者、医師、看護職員等を含む）が記載された勤務予定表となっていない。
- 人員の基準（常勤換算等必要条件）が満たされているか、確認を行っていない。
- 勤務予定表に従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係等が明記されていない。
- 加算の対象となる従業者の勤務時間が明記されていない。
- 加算の要件を満たす人員配置となっているか、毎月確認していない。
- 法人代表や役員が従業者として勤務した時間を把握していない。
- 管理者及び従業者等の勤務条件が雇用契約書等により明確になっていない。（特に登録ヘルパー等の短時間雇用従業者の雇用契約等がない。）
- 夜勤や宿直を行う従業者等の勤務条件が就業規則や雇用契約書等により明確になっていない。
- 研修が計画的に実施されていない。または一部の従業者しか研修を受けていない。
- 研修（内部、外部を含む）の実施記録等が保存されていない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

業務継続計画の策定等

第33条の2　指定居宅介護事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

2　指定居宅介護事業者は、従業者に対し、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実施しなければならない。

3　指定居宅介護事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

※基準は、居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第42条の2、地域相談支援は地域相談支援基準第28条の2、計画相談支援は計画相談支援基準第20条の2

※参照：大阪府ホームページ「障がい福祉サービス指定事業者のページ」の業務継続計画（BCP）の策定等について

非常災害対策

第70条　指定療養介護事業者は、消火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、それらを定期的に従業者に周知しなければならない。

2　指定療養介護事業者は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければならない。

3　指定療養介護事業者は、前項に規定する訓練の実施にあたって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めなければならない。

※基準は療養介護を引用　※施設入所支援は施設基準第44条(居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障がい者等包括支援、就労定着支援、自立生活援助、地域相談支援及び計画相談支援を除く)

【指摘事項】

- 消火設備その他の非常災害に際して必要な設備が整備されていない。
- 非常災害に関する具体的な計画（非常時の連絡体制網や地震を含む自然災害を網羅した避難マニュアルを含む）が策定されていない。または、策定されているが、従業者に周知されていない。
- 定期的な避難、救出その他必要な訓練が行われていない。

衛生管理等

第34条　指定居宅介護事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。
2　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所の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らない。
3　指定居宅介護事業者は、当該指定居宅介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。
一　当該指定居宅介護事業所における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委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
二　当該指定居宅介護事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
三　当該指定居宅介護事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。

※基準は、居宅介護及び生活介護を引用　※療養介護は基準第71条、短期入所、共同生活援助、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援は基準第90条、施設入所支援は施設基準第45条、地域相談支援は地域相談支援基準第30条、計画相談支援は計画相談支援基準第22条

【指摘事項】
- 従業者（常勤・非常勤職員）の健康診断が実施されていない、又は実施されていた場合であっても、その結果の記録が適切に管理されておらず、従業者の健康状態が把握できていない。
- 感染症マニュアルを整備し、その内容を従業者に周知するなどして、感染症の発生又はまん延しないような取組みがなされていない。
- 事業所（施設）の設備及び備品等について、衛生的な管理が行われていない。

参照：感染症対策マニュアル・業務継続ガイドライン等（厚生労働省ホームページ）

身体拘束等の禁止

第35条の2 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の言動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。

2 指定居宅介護事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者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 指定居宅介護事業者は、身体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。

一 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

二 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。

三 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

※基準は居宅介護を引用を引用　※施設入所支援は施設基準第48条

虐待の防止

第40条の2 指定居宅介護事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

一 当該指定居宅介護事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

二 当該指定居宅介護事業所において、従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施すること。

三 前二号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

※基準は居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第54条の2、地域相談支援は地域相談支援基準第36条の2、計画相談支援は計画相談支援基準第28条の2

苦情解決

第39条　指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する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なければならない。

2　指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。　（第3項～第7項は省略）

※基準は居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第52条、地域相談支援は地域相談支援基準第35条、計画相談支援は計画相談支援基準第27条

【指摘事項】

- 苦情解決に関する記録様式（報告書、台帳等）が作成されていない。
- 苦情解決の内容が記録様式に記録されていない。
- 苦情の内容で「その後の経過」、「再発防止のための取組み」が記録されていない。
- 事業所として、「再発防止のための取組み」が行われていない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

事故発生時の対応

第40条　指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の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らない。
2　指定居宅介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しなければならない。
3　指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供により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わなければならない。

※基準は居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第54条、地域相談支援は地域相談支援基準第36条、計画相談支援は計画相談支援基準第28条

【指摘事項】
- 事故・ひやり・はっと事例に関する記録様式（報告書、台帳等）が作成されていない。
- 事故が発生した際に、利用者の家族、支給決定を行う市町村、都道府県等への連絡がされていない。
- 事故の内容で「その後の経過」、「再発防止のための取組み」が記録されていない。
- 事業所として、「再発防止のための取組み」が行われていない。

○大阪府　事業者様式ライブラリー　HP
https://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/jiritu_top/jiritu_yousiki.html

利益供与の禁止

第38条　指定居宅介護事業者は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者もしくは他の障がい福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対して当該指定居宅介護事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

※基準は居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第51条、地域相談支援は地域相談支援基準第34条、計画相談支援は計画相談支援基準第26条

会計の区分

第４１条　指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅介護の事業の会計をその他の事業の会計と区分しなければならない。

※基準は居宅介護を引用

※施設入所支援は施設基準第５５条、地域相談支援は地域相談支援基準第３７条、計画相談支援は計画相談支援基準第２９条

【指摘事項】

- 指定事業所（施設）ごとに経理が区分されていない。
- 事業の会計とその他の事業の会計が区分されていない。

記録の整備

第42条　指定居宅介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

2　指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護を提供した日から5年間保存しなければならない。

（1）　第19条に規定する指定居宅介護の提供に係る記録
（2）　第26条に規定する居宅介護計画
（3）　第29条に規定する市町村への通知に係る記録
（4）　第35条の2第2項に規定する身体拘束等の記録
（5）　第39条に規定する苦情の内容等に係る記録
（6）　第40条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

※基準は居宅介護を引用
※療養介護、生活介護、共同生活援助、自立訓練（機能訓練）、就労選択支援、就労移行支援、就労継続支援は基準第75条、自立訓練（生活訓練）は基準第170条の3、就労定着支援、自立生活援助は基準第206条の11、施設入所支援は施設基準第56条、地域相談支援は地域相談支援基準第38条、計画相談支援は計画相談支援基準第30条

【指摘事項】
- 指定事業所で必要な記録が整備されていない。または年度ごと、利用者ごとに保管されていない。
- サービス提供に関する諸記録や報酬請求の根拠となる書類が5年間保存されていない。

身分を証する書類の携行

第18条　指定居宅介護事業者は、従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。

※基準は居宅介護を引用
※施設入所支援は施設基準第16条、地域相談支援は地域相談支援基準第14条、計画相談支援は計画相談支援基準第11条

【指摘事項】
- 従業者に身分証を携行させていない。

地域との連携等

第２１０条の７　指定共同生活援助事業者は、指定共同生活援助の提供に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図らなければならない。

２　指定共同生活援助事業者は、指定共同生活援助の提供に当たっては、利用者及びその家族、地域住民の代表者、共同生活援助について知見を有する者並びに市町村の担当者等により構成される協議会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。以下この条及び第２１３条の１０において「地域連携推進会議」という。）を開催し、おおむね１年に１回以上、地域連携推進会議において、事業の運営に係る状況を報告するとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。

３　指定共同生活援助事業者は、地域連携推進会議の開催のほか、おおむね１年に１回以上、当該地域連携推進会議の構成員が指定共同生活援助事業所を見学する機会を設けなければならない。

４　指定共同生活援助事業者は、第2項の報告、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表しなければならない。

５　前3項の規定は、指定共同生活援助事業者がその提供する指定共同生活援助の質に係る外部の者による評価及び当該評価の実施状況の公表又はこれに準ずる措置として都道府県知事が定めるものを講じている場合には、適用しない。

※基準は共同生活援助を引用
※日中サービス支援型指定共同生活援助は第２１３条の１０、施設入所支援は施設基準第２４条の２

参照：「地域連携推進会議の手引き」等（厚生労働省ホームページ）

ご視聴いただき
ありがとうございました。