

令和 2 年度実地指導結果等について

(令和 3 年度指定障害福祉サービス事業者等集団指導資料)

(居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護)

さいたま市の指定障害福祉サービス事業者等指導

基準条例等に定めるサービスの取扱いや、給付費の請求等について周知徹底することを方針として、次の2つの形態により実施しています。

1 集団指導

指定障害福祉サービス事業者等を対象に、ホール等一定の場所において、自立支援給付等対象サービス等の取扱い、自立支援給付等に係る費用の請求の内容、制度改正内容及び過去の指導事例等について、講習等の方式で実施します。さいたま市における基準等の取扱い、実際の指導事例を踏まえた注意点等をご確認いただく場として、毎年全事業所を対象に行っています。

サービスの取扱い等の点検の契機とし、基準の確認に留意していただくことで、不適切な事案による運営不安の予防と、利用者の安心できるサービス提供につなげてください。

2 実地指導

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（以下「障害者総合支援法」という。）第10条第1項並びに児童福祉法第57条の3の2第1項及び第24条の15第1項の規定に基づき、サービスの提供実績があった事業所を対象に、事業所を単位として、実地指導を行います。

- (1) 各事業所において、国の示す「主眼事項及び着眼点」に基づき、関係書類を閲覧し、関係者からの面談方式で実施します。
- (2) 実地指導結果等を踏まえ、2年連続で実施する場合があります。
- (3) 利用者等からの苦情相談、事業所の不正の疑い等に関する関係者からの情報提供があった場合などは、随時、必要に応じて実地指導を実施します。

■実地指導の流れ

1 実施通知	① 事業所宛てに、実施の1ヶ月前までに実施通知を送付します。 ※ 令和2年度より、事前の実施通知を省略して訪問する実地指導も行っています。 ② 実施通知には、「事前提出資料」及び「当日準備資料」を記載しています。
2 準備	① 「事前調書」は、監査指導課ホームページに掲載している様式で作成してください。 ② 「当日準備資料」は、実地指導の当日に事業所にて確認させていただきますので、すぐに取り出せるように準備しておいてください。
3 事前提出	・ 実地指導の1週間前までに、「事前調書」と「事前提出資料」を監査指導課へ1部提出してください。（郵送又は電子メールにより提出してください。）
4 当日対応	① 当日は職員2人（又は3人）で伺います。 ② 当日の対応は、管理者又はサービス提供責任者など、人員体制や運営全般、サービス提供、報酬請求について説明できる方をお願いします。 ③ 「事前提出資料」をもとに聴取を行い、併せて「当日準備資料」をその場で確認させていただきます。 ④ 必要に応じて、他の従事者に聴取を行うこともあります。また、場合によっては、利用者にお話を伺うこともあります。 ⑤ 実地指導内容については、その場で正確に記録し、速やかに改善に取り組んでください。 ⑥ 後日、市から問い合わせ、確認、口頭指導等を行うこともあります。

5 結果通知 改善報告	① 実地指導後、主な指導事項について、「実地指導結果」を通知します。 ② 通知に記載された指導事項については、報告期限（1ヶ月）までに改善報告書（回答書）を提出していただきます。改善されるまで指導を行います。 ③ 指導事項を改善報告書で確認し、支障がないと判断できれば、実地指導は完了となります。
----------------	--

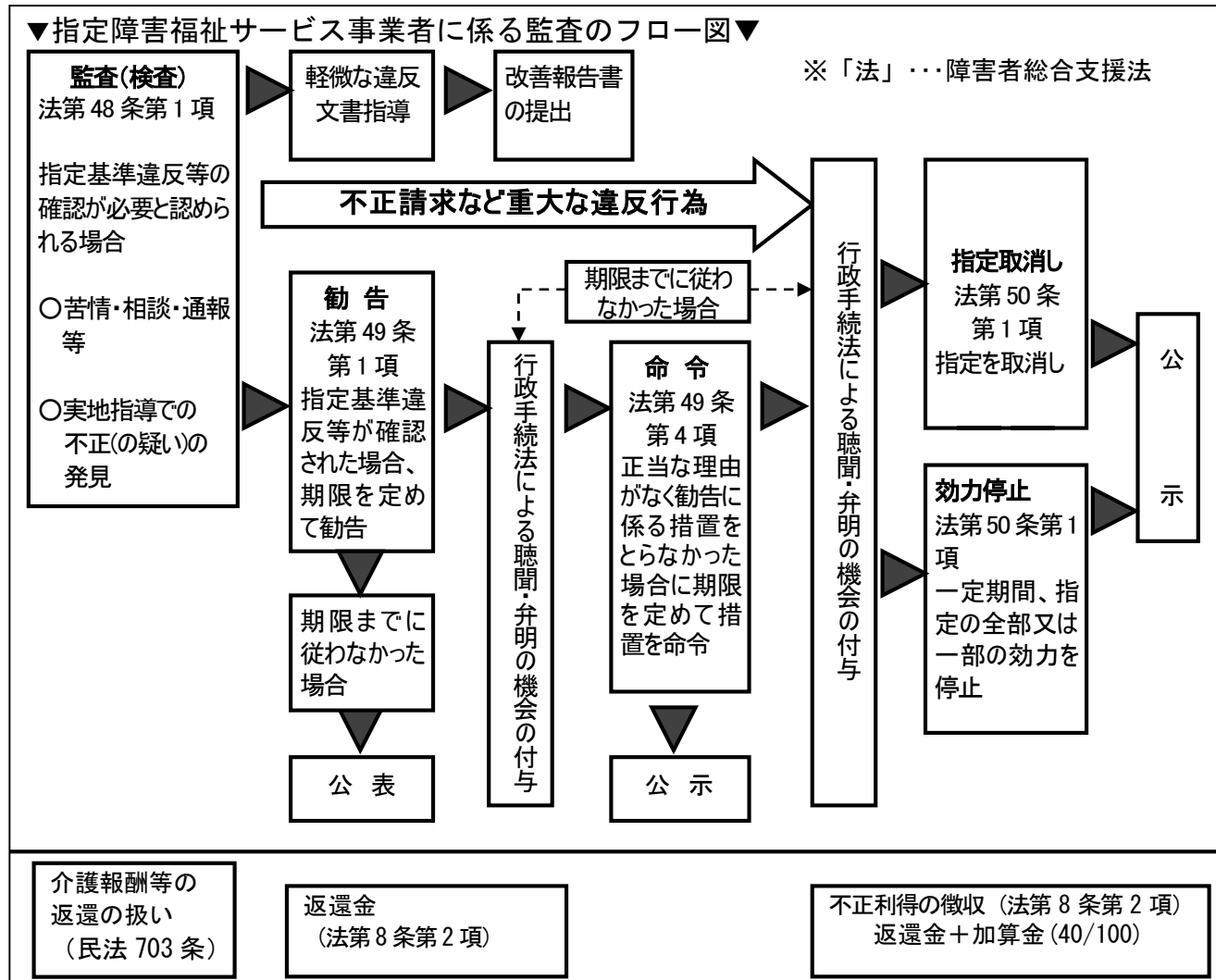
監査と行政上の措置

監査とは、サービスの内容や介護給付費等の請求に不正が認められる場合、著しい不当が認められる場合又はその疑いがある場合は、障害者総合支援法第48条第1項、第51条の27第1項及び第66条第1項並びに児童福祉法第21条の5の22第1項、第24条の15第1項及び第24条の34第1項の規定に基づき、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。

実地指導と監査は目的が異なる別ものです。基準に照らした日常の運営状況の点検と指導が実地指導であるのに対し、監査は違反の疑いがありその事実確認と適切な措置が目的です。従って実地指導においては監査に臨むほどの緊張感はありませんが、監査においては**事実の確認に対して偽証などで誠実に対応しないこと自体が措置にまで影響する**場合もあります。

項 目	実 施 方 針
1 対象事業所	<p>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、又は疑われ、その確認について必要と認められる施設・事業所等。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 利用者の生命又は身体の安全に危害を及ぼした（利用者に対する虐待等） ② 指定基準の重大な違反 ③ サービスの内容に不正又は著しい不当 ④ 介護給付費等の請求に不正又は著しい不当 ⑤ 報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をした ⑥ 出頭を求められてもこれに応じず、質問に対しても答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は監査を拒み、妨げ、若しくは忌避した ⑦ 不正の手段により事業所の指定を受けた
2 実施方法	<ol style="list-style-type: none"> ① 必要があれば随時実施します。 また、実地指導中に「介護給付費等の請求に著しい不正が認められる場合」や「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。 ② 監査の結果、改善勧告に至らない軽微な改善を要すると認められる事項は、後日文書により通知します。
3 監査の結果に基づく措置	<p>監査の結果、障害者総合支援法及び児童福祉法の規定により、「勧告」、「命令」、「指定の取消し」等の行政上の措置を機動的に行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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ます。期限内に従わない場合は事業所名等を公表することができます。 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は、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ます。命令した場合は公示します。 ③ 指定取消し等 指定基準違反等の内容が障害者総合支援法第50条第1項各号、第51条の29第1項各号及び第68条第1項各号並びに児童福祉法第21条の5の24第1項各号、第24条の17第1項各号及び第24条の36第1項各号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の効力を停止することができます。指定取消し等をした場合は公示します。 <p>※ 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。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 水増し・架空請求など不正請求や虐待などの重大な違反行為については、勧告や命令を経ないで取消しが行うことができます。
	<ul style="list-style-type: none"> 指定の取消し等が行われ、かつ返還金が生じる場合は、原則として返還金+加算金（返還金の40/100）の返還を命じます。



令和3年度指定障害福祉サービス事業者等集団指導
出席票のリンクはこちらです

<https://www.city.saitama.jp/enquete/e001034.html>

実地指導における主な指摘と注意事項

※ 原則に則した解説となっておりますが、感染症対応に伴う臨時的な取扱いが通知されている項目もございます。当該項目につきましては、臨時的な取扱いの通知を優先してご対応ください。

(1) 指定基準について

さいたま市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（以下「条例」といいます）（平成24年さいたま市条例第58号）により事業所運営上の基準を定めています。また、基準の解釈にあたり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（以下「解釈通知」といいます）（平成18年12月6日障発第1206001号）を準用しています。

解釈通知 第一の1において、『基準』は、指定障害福祉サービス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、指定障害福祉サービス事業者は、常のその運営の向上に努めなければならない、とされておりますことを留意してください。

項目	内容
従業者の員数 (条例第6条)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 従業者を常勤換算方法で2.5以上確保してください。これについては、職員の支援体制等を考慮した最小限の員数として定められたものであり、事業の業務量等を考慮し適切な員数の職員を確保してください。ただし、利用申込が少ない事を理由に最小限の員数も確保しなくてよいわけではありません。 ○ 従業者の資格（ヘルパー資格）の確認をしてください。<u>従事に必要な資格や実務経験は必ず書面で確認を行い、資格証や実務経験の証明書についても写しを事業所で保管してください。</u>要件の確認ができない場合には、返還の対象となります。 ○ サービス提供責任者は、<u>常勤の従事者であって専ら指定居宅介護の職務に従事するもの</u>のうち、事業の規模に応じて1人以上を配置してください。ただし、常勤換算方法での取扱いができる事業所は、<u>1人を超えての配置が必要となる事業所</u>です。また、この常勤換算方法の場合の非常勤職員については、当該事業所における常勤従事者が勤務すべき時間数の2分の1以上に達している者でなければなりません。 ○ 管理者がサービス提供責任者を兼務することはできますが、同行援護、行動援護のサービス提供責任者については居宅介護・重度訪問介護のサービス提供責任者の要件に加えてそれぞれ資格要件が別途ございますのでご注意ください。また、<u>常勤専従のサービス提供責任者については、指定特定相談事業所の相談支援専門員との兼務はできません。</u>
管理者 (条例第7条)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 専ら指定居宅介護事業に従事する常勤の管理者を置いてください。管理上支障がない場合は、他の職務の従事や同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事させることもできますが、他の事業所や施設等については<u>常勤専従のサービス提供責任者を兼務している場合、その要件に抵触しますのでご注意ください。</u>
内容及び手続の説明及び同意 (重要事項説明書) (条例第10条)	<ul style="list-style-type: none"> ○ あらかじめ利用申込者に対し、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】（重要事項説明書）を交付して説明を行い、当該サービス提供の開始について利用申込者の同意を得てください。 <p>必要記載事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運営規程の概要 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の目的及び運営の方針 ・ 従業者の職種及び員数及び職務の内容 ・ 営業日及び営業時間 ・ 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

	<p>※ 「報告様式」 http://www.city.saitama.jp/002/003/004/003/006/p001638.html → 障害福祉サービス費の請求内容 → 契約内容報告書を参照のこと。</p>
提供拒否の禁止 (条例第 12 条)	<p>○ 正当な理由無く、指定居宅介護の提供を拒んではいけません。特に、障害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は禁止されています。 提供を拒むことのできる正当な理由とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業所の現員では申込みに応じきれない場合 ● 申込者の居住地が事業所の通常の事業の実施地域外である場合 ● 運営規程に主たる対象者とする障害の種類を定めている場合で、これに該当しない者から利用申込があった場合、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事が困難な場合 ● 入院治療が必要な場合
連絡調整に対する協力 (条例第 13 条)	<p>○ 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は一般相談支援事業者もしくは特定相談支援事業者が行う連絡調整に、できる限り協力しなければなりません。サービス担当者会議への出席依頼等の連絡調整には、できる限り協力してください。</p>
サービス提供困難時の対応 (条例第 14 条)	<p>○ 条例第 12 条の理由などにより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であると認めた場合は、適当な他の指定居宅介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じてください。</p>
受給資格の確認 (条例第 15 条)	<p>○ 利用の申込があった場合は、<u>利用申込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、支給量等を確認してください。</u></p>
介護給付費の支給の申請に係る援助 (条例第 16 条)	<p>○ 居宅介護に係る支給決定を受けていない者から利用の申込みがあった場合は、申込者の意向を踏まえて速やかに<u>介護給付費の支給の申請が行われるよう必要な援助を行ってください。</u>また、利用継続の意向のある利用者の支給決定期間が終了する場合にも、<u>支給決定に通常要する期間を考慮し、利用者が支給申請を行うことができるよう申請勧奨等の必要な援助を行ってください。</u></p>
心身の状況等の把握 (条例第 17 条)	<p>○ 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てください。居宅介護計画に基づく適切なサービス提供のため、<u>アセスメントの実施と記録</u>として役立ててください。</p>
指定障害福祉サービス事業者等との連携等 (条例第 18 条)	<p>○ 指定居宅介護を提供するに当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めてください。また、指定居宅介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めてください。</p>
身分を証する書類の	<p>○ 従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時や利用者又はその家族から求</p>

<p>携行 (条例第 19 条)</p>	<p>められたときは、これを提示するよう指導してください。なお、この証書等には事業所の名称、従業者の氏名を記載するものとし、<u>従業者の写真の貼付や職能（サービス提供責任者、介護職員など）の記載を行うことが望ましいです。</u></p>
<p>サービスの提供の記録 (条例第 20 条)</p>	<p>○ 指定居宅介護を提供した際は、提供日、提供したサービスの具体的内容（例えば、身体介護と家事援助の別等）、実績時間数、利用者負担額等の利用者へ伝達すべき事項を、<u>サービス提供の都度記録</u>してください。後でまとめた作成は適切ではありません。</p> <p>○ このサービス提供の記録は、サービスの提供に係る適切な手続きを確保する観点から、<u>利用者の確認並びに自署又は押印を受けてください。</u></p> <p>※ <u>記録が無い、確認を受けていない、専ら内容が計画と乖離している、実際のサービス提供時間ではなく居宅介護計画上の時間を記載した事でヘルパーの勤務実績との齟齬がある場合などは、適切な運営が行われていない恐れがあります。記録によりサービス提供の事実が確認できない場合、介護給付費等の返還になることもあります。</u>サービス提供責任者は、サービスの提供の記録を点検し、適切な記録と不備の指導に努めてください。</p>
<p>支給決定障害者等に求めることのできる金銭の支払いの範囲等 (条例第 21 条)</p>	<p>○ 利用者等に対して金銭の支払いを求めることができるのは、当該金銭の用途が直接利用者の便益を向上させるものであって、支払いを求めることが適当であるものに限りです。指定居宅介護のサービス提供の一環として行われるものではないサービスの提供に要する費用であり、支払いを求める金額、用途及び支払いを求める理由について記載した書面を交付し説明を行うとともに、同意を得ていることが必要です。</p>
<p>利用者負担額等の受領 (条例第 22 条)</p>	<p>○ 指定居宅介護を提供した際は、利用者等から当該指定居宅介護に係る利用者負担額の支払いを受けてください。<u>法定の利用者自己負担額を事業所の判断で免除することは、本条の基準違反です。</u>また、不当な利益供与と見られる可能性があります。</p> <p>○ そのほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域において指定居宅介護を提供する場合は、それに要した交通費の額の支払いを利用者等から受けることができます。</p> <p>○ 利用者負担額等の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収証を利用者等に交付する<u>必要があります。</u>また、利用者負担額等に係るサービスの提供に当たっては、当該サービスの内容及び費用についてあらかじめ利用者等へ説明を行い、同意を得ておく必要があります。</p>
<p>利用者負担額に係る管理 (条例第 23 条)</p>	<p>○ 利用者負担額があり、同一月内で複数の障害福祉サービスを利用し、負担上限月額を超える見込みのある利用者について、利用者等の依頼を受けた事業所が利用者負担額等に係る上限管理を行います。</p>
<p>介護給付費の額に係る通知等 (条例第 24 条)</p>	<p>○ <u>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、利用者に対し、当該利用者に係る介護給付費の額を通知する必要があります。</u></p> <p>※ 専ら事業所が市町村より支給を受けている介護給付費とは、本来は受給者（利用者）がサービス費用として、市町村から支給を受け、事業所への支払いを賄うものです。これを利用者の支払いを省略し（利用者負担額の支払いはあります）、<u>代わりに事業所が市町村から介護給付費を受領できることを障害者総合支援法第 29 条 4 項に定めており、法定代理受領といえます。</u></p>

	<p>○ 利用者に支給される介護給付費を、代わって受領しているものですので、利用者負担額の有無に関わらず、介護給付費の内訳を明示した代理受領通知を必ず交付してください。通知を行っていない、領収証と区別がつかず内容に不備がある、受領する前に額が判明したら通知してしまう等といった事例が散見されます。代理で受領した事のお知らせとして、適切な内容と時期に通知を行ってください。通知としての体裁を整えたうえで、内訳としては介護給付費明細書の写しを用いても構いません。また、監査指導課にて通知の参考様式を提供しています。</p> <p>※ 「参考様式」 https://www.city.saitama.jp/005/001/008/syogaiyoshiki.html</p>
<p>指定居宅介護の基本 取扱い方針 (条例第 25 条)</p>	<p>○ 利用者が居宅において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、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じ適切に提供する必要があります。漫然かつ画一的なサービス提供とならないよう留意してください。</p> <p>○ 提供するサービスについては、目標達成の度合いや利用者の満足度等のサービスの質について常に評価を行うとともに、居宅介護計画の見直しを行うなど、その改善を図らなければなりません。</p>
<p>指定居宅介護の具体 的取扱い方針 (条例第 26 条)</p>	<p>○ サービス提供に当たっては、居宅介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行ってください。また、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行ってください。</p> <p>介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行い、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行ってください。</p>
<p>居宅介護等計画の作成 (条例第 27 条)</p>	<p>○ サービス提供責任者は、利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成してください。また、作成した居宅介護計画は、利用者及びその同居の家族にその内容を説明するとともに、当該居宅介護計画を交付してください。</p> <p>○ なお、居宅介護計画作成後においても、当該居宅介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行わなければなりません。</p> <p>○ 居宅介護計画の作成はサービス提供責任者の中心的な業務です。指定特定相談支援事業者等が作成したサービス等利用計画を踏まえて、他の保健医療サービス又は福祉サービス等との連携も含め、居宅介護計画の原案を作成し、計画に基づいた支援を実施してください。</p> <p>○ 居宅介護計画の作成にあたっては、アセスメントの実施により利用者の状況を把握・分析し、居宅介護の提供によって解決すべき課題を明らかにしてください。これに基づき援助の方向性や目標を明確にし、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な内容、所要時間、日程等を計画書に明示します。なお、アセスメントの結果については書面にて記録し、以後のサービス提供や計画作成に役立ててください。様式については事業所ごとに定めたもので構いませんが、上記の支援内容等が明確にわかるものにしてください。</p> <p>○ サービス提供責任者は、他の従業者の行うサービスが居宅介護計画に沿って実施されているかについて把握するとともに、助言、指導等必要な管理を行ってください。</p>

	<p>い。</p> <p>○ 提供するサービスが居宅介護計画に沿ったものであること、利用者への適切な説明を経ていることが客観的にわかるように、<u>説明日（同意日）を明示し利用者の署名等を得てください。</u></p> <p>指摘の実例</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護等計画作成に係る一連の業務を、サービス提供責任者が行っていない。 ● アセスメント（利用者の状況を把握・分析し、居宅介護の提供によって解決すべき課題を明らかにすること）を行っていない。記録から確認できない。 ● 居宅介護計画を作成していない。作成前にサービス提供している。行動援護において、支援計画シート及び手順書兼記録書が作成されていない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>計画に基づかないサービス提供は、返還になる場合があります。</u>また、支援計画シート等については未作成減算になります。 ● 居宅介護計画に必要な事項が記載されていない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 援助の方向性や目標、担当する従業者の氏名、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにしてください。 ● 居宅介護等計画の内容について、利用者及びその家族に説明し、交付していない。 ● モニタリング（計画の実施状況の把握）を行っていない。 ● 居宅介護等計画の変更を行っていない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 居宅介護等計画の内容とサービス提供の実態が乖離している。サービスの内容や日程等に変更があった場合は、居宅介護等計画の内容を変更してください。 ・ 指定居宅介護等を行った場合には、実際に要した時間により算定されるのではなく、当該居宅介護等計画に基づいて行われるべき指定居宅介護等に要する時間に基づき算定されることに留意する必要があります。なお、当初の居宅介護等計画で定めたサービス提供内容や提供時間が実際のサービス提供と合致していない場合には、速やかに居宅介護等計画の見直し、変更を行うことが必要です。 ・ 計画の実施状況を把握し、必要に応じて変更を行ってください。変更の場合はもちろん、<u>大きな変更が無い場合でも少なくとも1年に1度は見直しをおこない、内容について利用者等の確認を得るようにしてください。</u>
<p>同居家族に対するサービス提供の禁止（条例第 28 条）</p>	<p>○ 従業者に、<u>その同居の家族である利用者に対する居宅介護の提供をさせてはけません。</u></p>
<p>緊急時等の対応（条例第 29 条）</p>	<p>○ 居宅介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合<u>その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じてください。</u></p> <p>○ 緊急時の対応については運営規程に定める項目でもありますが、速やかに必要な措置を講じることができるよう、<u>事業所でのルールやマニュアルの整備等を行い、研修等を通じて従業者への周知をしてください。</u>また、主治医等の連絡先を従業者が把握できることも重要です。</p>
<p>支給決定障害者等に関する市町村への通知（条例第 30 条）</p>	<p>○ 指定居宅介護を受けている利用者等が、偽りその他不正の行為によって介護給付費の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する必要があります。</p>
<p>管理者及びサービス提供責任者の責務（条例第 31）</p>	<p>○ 管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行う必要があります。また、従業者にこの条例（運営に関する基準）を遵守させるための指揮命令を行ってください。<u>従業者の勤怠や資格情報等、必要に応じて確認が行えるように、記録や書類の適切な管理に留意してください。</u></p>

	<p>○ サービス提供責任者は、居宅介護計画の作成や実施状況の把握のほか、利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う必要があります。アセスメントやモニタリングの結果の記録、サービス提供の記録の点検等により、適切なサービス提供が行われるよう留意してください。</p>
<p>運営規程 (条例第 32 条)</p>	<p>○ 次に掲げる、事業の運営についての重要事項に関する運営規程を定めてください。 運営規程に記載すべき内容</p> <p>ア 事業の目的及び運営の方針</p> <p>イ 従業者の職種、員数及び職務の内容</p> <p>ウ 営業日及び営業時間</p> <p>エ 指定居宅介護等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</p> <p>オ 通常の事業の実施地域</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 客観的にその区域が特定される表記としてください。通常の事業の実施地域は、当該地域を超えてのサービス提供は問題ありませんが、当該地域内からの利用申込について地域を理由に拒むことはできません。 <p>カ 緊急時等における対応方法</p> <p>キ 事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害種別等にかかわらず利用者を受け入れることが基本ですが、利用者の障害特性に応じた専門性に十分配慮する必要があることから、その確保に特に必要がある場合において障害種別により「主たる対象者」を定めることができます。当該対象者から利用に係る申込みがあった場合には、正当な理由なく拒むことはできません。 <p>ク 虐待の防止のための措置に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、虐待防止を従業者に啓発や普及するための研修方法や研修計画など。 <p>ケ その他運営に関する重要事項</p> <p>○ 従業者の員数、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域等が、サービスの実態又は重要事項説明書の内容と一致していない事例が散見されます。また、名称や所在地等を含め、変更があった際には運営規程の修正と届出が必要になります。<u>重要事項説明書との齟齬や、届出の忘れ等にご注意ください。</u></p>
<p>介護等の総合的な提供 (条例第 33 条)</p>	<p>○ 指定居宅介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏ることがあってはいけません。例えば、事業所の提供しているサービスの内容が、身体介護や家事援助のうち特定のサービス行為に偏ったり、通院等介助又は通院等乗降介助に限定されるといった状態は、本条に抵触することになります。また、提供の実績から偏りが明らかな場合に限らず、事業所運営の方針、広告、従業者の勤務体制、当該事業者の行う他の事業との関係等の事業運営全体から判断して、特定のサービス行為に偏ることが明らかな場合も同様です。なお、この「偏ること」とは、特定のサービス行為だけを専ら行うことはもちろん、特定のサービス行為に係るサービス提供時間が月単位などの一定期間中のサービス提供時間の大半を占めている場合も該当します。</p>
<p>勤務体制の確保等 (条例第 34 条)</p>	<p>○ 利用者に対し適切な指定居宅介護を提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めてください。原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にしてください。</p> <p>○ 事業者は、居宅介護事業所ごとに、当該事業所の従業者によってサービスを提供</p>

	<p>する必要があります。当該事業所の従業者とは、<u>雇用契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある従業者を指します。</u></p> <p>○ 従業者の資質の向上のために研修の機会を確保してください。<u>研修機関が実施する研修や、事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保してください</u>（研修計画の策定など）。</p> <p>指摘の実例</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 勤務表を作成していない。または、その内容が不十分である。特に、勤務表に勤務時間や常勤・非常勤の別を記載していない事例が多い。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 勤務表を作成する際に、人員基準を満たす勤務体制となっているかを必ず確認してください。特に、他事業所を兼務している従業者がいる場合は、注意が必要です。 ● 研修を実施していない。実施を確認できる記録がない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 人員体制を確保し、必要な研修を実施すること。秘密保持、法令遵守、虐待防止、衛生管理、事故発生防止といった、介護技術以外の分野についても定期的に啓発の機会を確保できるようにしてください。従業者が一堂に会する必要や、内容によっては研修会ではなく他の会議等の中での伝達等でも構いませんが、未参加の者へのフォローが単なる資料回覧にならないよう、分散実施や個別説明などで参加機会の確保に努めてください。 ● 雇用契約書を作成していない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定基準において雇用契約書の作成を定めてはおりませんが、当該事業所の従業者であることを客観的に確認し得る適当な文書です。また、<u>労働基準法及び施工規則において、労働条件を書面の交付により明らかにすることを定めています。</u> <p>※ 「雇用契約書の作成」</p> <p>「介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント」より http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudouki_jun/gyosyu/kantoku/090501-1.html</p> <p>書面で明示すべき労働条件の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 労働契約の期間 イ 就業の場所・従事する業務の内容 ウ 始業・終業時刻、時間外労働の有無、休憩時間、休日、休暇等 エ 賃金、賞与 オ 退職・解雇事由
<p>衛生管理等 (条例第 35 条)</p>	<p>○ 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行ってください。健康診断の実施や、自主的に健診を受けた者の報告を徴取し<u>健康状態を把握し、従業者が感染源となる事を予防してください。</u>また、感染から守るため、手指を洗淨するための設備や、使い捨ての手袋等の感染を予防するための備品等を備えるなどの対策を講じる必要があります。<u>衛生管理や健康管理についてのマニュアル整備、研修の実施に取り組んでください。</u></p>
<p>掲示 (条例第 36 条)</p>	<p>○ 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てください。従業者の勤務の体制とは、<u>条例第 34 条の部分でお示ししたとおり、月ごとの勤務表になります。</u><u>その他の事項としては、事故発生時の対応、苦情処理の体制、料金表等です。</u>重要事項説明書の内容が適切であれば<u>その掲示や設置で構いません。</u></p>
<p>秘密保持等 (条例第 37 条)</p>	<p>○ 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いけません。従業者及び管理者が、在職中はもちろん退職後であっても、利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じてください。例えば、<u>秘密保持についての誓約書の取得や、その違約の場合の取決め、マニュアル整備や研修</u></p>

	<p>の実施等の啓発活動を行ってください。また、現行の個人情報保護法及びガイドライン等においては、中小規模事業者においても個人情報の取扱いに関する安全管理措置を講じる必要があります。</p> <p>○ 他の居宅介護事業者や障害福祉サービス事業者とのサービス担当者会議等の連携において、利用者又はその家族に関する情報を提供する場合を想定し、<u>あらかじめ文書により当該利用者又はその家族に対し説明を行うとともに同意を得ておく必要があります。</u></p> <p>指摘の実例</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者又はその家族の情報が外部に漏れることのないよう、誓約書の取得などの必要な措置を講じていない、又は徹底されておらず取得漏れがある。マニュアル整備や研修の機会を全く設けていない。 ● 他の事業者等に対する利用者又はその家族に関する情報の提供について、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いない。 ● 個人情報保護方針等を策定していない。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報取扱事業者として、個人データの取得、利用、保存等を行う場合の基本的な取扱い方法を整備してください。
<p>情報の提供等 (条例第 38 条)</p>	<p>○ サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努めてください。また、<u>公告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとしてはいけません。</u></p>
<p>利益供与等の禁止 (条例第 39 条)</p>	<p>○ 一般相談支援事業者もしくは特定相談支援事業者又は他の障害福祉サービス事業者等による障害福祉サービス事業者等の紹介が公正中立に行われるよう、一般相談支援事業者もしくは特定相談支援事業者又は他の障害福祉サービスの事業者等に対し、<u>利用者又はその家族へ自分の事業所を紹介してもらうことへの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはいけません。</u>また、一般相談支援事業者もしくは特定相談支援事業者又は他の障害福祉サービスの事業者等から、<u>利用者又はその家族を紹介してあげることへの対償として、金品その他の財産上の利益を收受してはいけません。</u></p>
<p>苦情解決 (条例第 40 条)</p>	<p>○ 提供したサービス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、<u>相談窓口、苦情解決の体制及び手順等の事業所における苦情を解決するための措置</u>を講じる必要があります。当該措置の概要については、利用申込者にサービスの内容を説明する文書（重説等）に記載し、<u>事業所に掲示してください。</u>また、苦情を受け付けた場合には、その受付日、内容等を記録しなければなりません。苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、<u>苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自主的に行ってください。</u></p> <p>○ 住民に最も身近な行政庁である市町村が、サービスに関する苦情に対応する必要が生じることから、市町村から、事業者に対する苦情に関する調査があった場合には協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は必要な改善を行わなければなりません。また、文書その他の物件の提出もしくは提示の求め、市町村職員からの質問もしくは事象所の設備もしくは帳簿書類その他の物件の検査に応じる必要があります。さらに、市町村から求めがあった場合はその改善の内容を報告しなければなりません。</p> <p>○ 都道府県社会福祉協議会の運営適正化委員会から、福祉サービスに関する苦情に係る調査には、できる限り協力しなければなりません。</p> <p>指摘の実例</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 苦情解決の体制が整備されていない。

	<p>ア 苦情解決責任者、苦情受付担当者を定めていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」は、原則としてそれぞれ別の者を充て、重要事項説明書にも記載してください。 <p>イ 苦情解決の手順を定めていない。</p> <p>ウ 苦情を記録する様式を定めていない。</p> <p>● 苦情内容等を記録していない。また、従業者が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ことを認識していない。</p>
事故発生時の対応 (条例第 41 条)	<p>○ 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じてください。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する必要があります。なお、利用者に対するサービス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りません。<u>事故が発生した場合の対応方法については、あらかじめ事業所ごとに手順書やマニュアル等により定め、従業者へ周知してください。</u></p> <p>○ 事故が生じた際にはその原因を究明し、再発生を防ぐための対策を講じてください。<u>ヒヤリハットを含め事例の記録や集計、分析と結果の周知を徹底してください。</u>そのための様式の整備や、研修ないしは検討会の機会を設け、事故発生防止に取り組んでください。</p>
会計の区分 (条例第 42 条)	<p>○ 事業所ごとに経理を区分し、指定居宅介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければなりません。</p>
記録の整備 (条例第 43 条)	<p>○ 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておく必要があります。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、少なくとも次に掲げる記録はその完結の日から5年間保存しておく必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの提供の記録 ・ 居宅介護計画 ・ 提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に係る記録 ・ 利用者の不正受給についての市町村への通知に係る記録

「条例」・・・さいたま市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年さいたま市条例第 58 号）

(2) 報酬についての主な指摘内容

項 目	内 容
居宅介護サービス費等について	<p>① 家事援助のサービス内容を 身体介護で算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス内容と算定区分を十分に確認の上、請求事務を行ってください。 <p>② 留守番、話し相手、単なる見守りを、身体介護で算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ これらはそもそも居宅介護のサービスではありません。サービス内容の見直しを行ってください。 <p>③ 現に要した時間で算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 計画に位置付けられた内容のサービスを行うのに要する標準的な時間で算定してください。また、当日の利用者の状況等により予定されていたサービスの一部を省略し時間が早まった場合は、実際に提供できたサービス内容に依って適切な時間で算定してください。

	<p>④ 計画を作成せず、サービスを提供していた。 計画に記載されていないサービスを提供していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的なサービスの内容を記載した計画に基づいて、サービスを提供してください。 <p>⑤ 実際にサービス提供を行っていないにもかかわらず、算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス提供が中止や変更になった場合、請求誤りがないように注意してください。また、請求誤りを起こさないための体制を整備してください。 <p>⑥ 通院等介助について、ヘルパー自らが車を運転した時間を含めて算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 運転時間は算定の対象となりません。 <p>⑦ 通院等介助について、院内介助を行った時間や待合時間等も含めて算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 通院等介助における院内介助は、原則として算定の対象となりません。また、待合時間も、算定の対象となりません。 通院等介助に要する時間（算定対象時間）を明確にし、計画に記載してください。 <p>⑧ 単なる散歩を、同行援護として算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 単なる散歩は同行援護の算定対象となりません。提供するサービス内容を見直してください。 <p>⑨ 2人介護について、利用者の同意を得ずに算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2人介護のサービス提供内容と時間を明確にして、計画等へ記載してください。
<p>特定事業所加算について</p>	<p>① 研修計画の内容が不十分だった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての居宅介護等従業者について個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めた研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施すること。 <p>② 会議が定期的に行われていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該事業所における従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に（概ね1月に1回以上）開催すること。また、サービス提供責任者が主催し、登録ヘルパーも含めて、全ての居宅介護等従業者が参加すること。 <p>③ サービスの提供に当たり、サービス提供責任者が、当該利用者を担当する従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始していなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項」とは、利用者のADLや意欲、利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望、家族を含む環境、前回のサービス提供時の状況、その他サービス提供に当たって必要な事項である。 口頭ではなく、文書、FAX、メール等により伝達する。
<p>緊急時対応加算について</p>	<p>① 緊急時対応をする際、居宅介護計画の変更（＝計画への記録）を行っていなかった。</p> <p>② 要請のあった時間、要請の内容及び緊急時対応加算の算定対象である旨等を記録していなかった。</p>

初回加算について	<p>○ 初回加算の算定要件を満たさずに算定していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回のサービスを行った日の属する月にサービスを行った場合又はその他の従業者が初回若しくは初回のサービスを行った日の属する月にサービスを行った際にサービス提供責任者が同行した場合に算定すること。

(参考)

● 「障害者総合支援法」

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（平成 17 年法律第 123 号）

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=417AC0000000123

● 「児童福祉法」

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=322AC0000000164

● 「人員・設備・運営基準条例」

さいたま市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年さいたま市条例第 58 号）

http://www1.g-reiki.net/saitamat/reiki_honbun/r375RG00001138.html

さいたま市指定障害者支援施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年さいたま市条例第 59 号）

http://www1.g-reiki.net/saitamat/reiki_honbun/r375RG00001139.html

さいたま市指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年さいたま市条例第 64 号）

http://www1.g-reiki.net/saitamat/reiki_honbun/r375RG00001144.html

さいたま市指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 24 年さいたま市条例第 65 号）

http://www1.g-reiki.net/saitamat/reiki_honbun/r375RG00001145.html

● 「障害者虐待防止法」

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/gyakutai boushi/index.html

● 「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」

<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal>

https://www.ppc.go.jp/files/pdf/190123_guidelines01.pdf