

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)

(地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援、障害児相談支援)

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
----------------	---

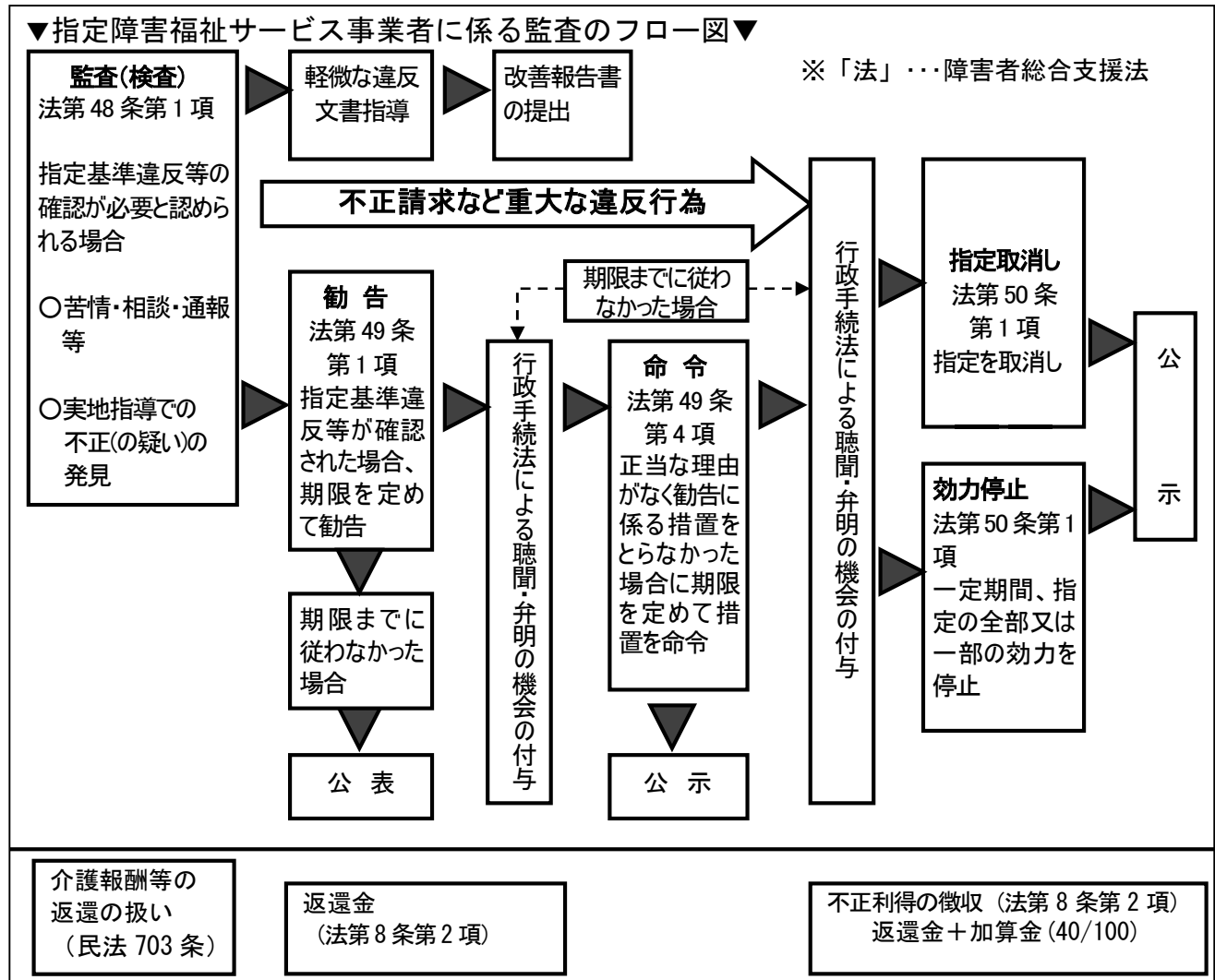
監査と行政上の措置

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 正当な理由がなくて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

項 目	内 容																																								
<p>内容及び手続の説明及び同意 (重要事項説明書) (基準省令5条)</p>	<p>① 必要記載事項（運営規程の概要、従事者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等）が欠けている。または、当該内容に誤りがある。 特に、事業の目的、運営の方針、従業者の職務の内容、虐待防止のための措置に関する事項、事故発生時の対応が記載されていない事例がある。</p> <p>② 利用料金に関する記載がない、又は内容に誤りがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料（10割）を記載すること。また、額に誤りがないようにすること。 ・ 算定する加算については、記載すること。 <p>※ 運営規程に記載すべき内容については、後述「運営規程」の欄を参照のこと。</p> <p>※ 記載例</p> <p>ア 事故発生時の対応について 当該事業所が利用者に対して行う〇〇サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当該事業所が利用者に対して行った〇〇サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。</p> <p>イ 苦情処理の体制について 提供したサービスに関する利用者等及び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ものとします。</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">苦情解決責任者</td> <td style="width: 30%;">管理者</td> <td style="width: 10%;">〇〇</td> <td style="width: 10%;">〇〇</td> </tr> <tr> <td>苦情受付担当者</td> <td>サービス管理責任者</td> <td>△△</td> <td>△△</td> </tr> <tr> <td>連絡先</td> <td>〇〇事業所</td> <td>048-000-0000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>〇〇〇〇</td> <td>090-0000-0000</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">市町村担当課</td> </tr> <tr> <td></td> <td>さいたま市障害支援課</td> <td>048-000-0000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>さいたま市〇〇区支援課</td> <td>048-000-0000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>さいたま市△△区支援課</td> <td>048-000-0000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>さいたま市◎◎区支援課</td> <td>048-000-0000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>▽▽市□□課</td> <td>048-222-0000</td> <td></td> </tr> </table>	苦情解決責任者	管理者	〇〇	〇〇	苦情受付担当者	サービス管理責任者	△△	△△	連絡先	〇〇事業所	048-000-0000			〇〇〇〇	090-0000-0000		市町村担当課					さいたま市障害支援課	048-000-0000			さいたま市〇〇区支援課	048-000-0000			さいたま市△△区支援課	048-000-0000			さいたま市◎◎区支援課	048-000-0000			▽▽市□□課	048-222-0000	
苦情解決責任者	管理者	〇〇	〇〇																																						
苦情受付担当者	サービス管理責任者	△△	△△																																						
連絡先	〇〇事業所	048-000-0000																																							
	〇〇〇〇	090-0000-0000																																							
市町村担当課																																									
	さいたま市障害支援課	048-000-0000																																							
	さいたま市〇〇区支援課	048-000-0000																																							
	さいたま市△△区支援課	048-000-0000																																							
	さいたま市◎◎区支援課	048-000-0000																																							
	▽▽市□□課	048-222-0000																																							
<p>契約内容の報告等 (基準省令6条)</p>	<p>○ 市町村に報告していない。</p>																																								
<p>計画相談支援の 具体的取扱方針 (基準省令15条)</p>	<p>① アセスメントを適切に行っていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者及びその家族の希望通りのサービス提供ありきで、サービス等利用計画はそれを追認しているだけと思われるのが見受けられる。計画相談事業所におけるアセスメントが十分に行われていない。アセスメントにおいては、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解決すべき課題の把握に努めること。 ・ アセスメントの実施にあたっては、必ず利用者の居宅、障害者支援施設等、精神科病院を訪問し、利用者及びその家族と面接して行うこと。 <p>② サービス担当者会議を開催していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 計画の作成に当たって、原案について意見を求めるためのサービス担当者会議を 																																								

	<p>開催し、専門的な見地からの意見を求めること。</p> <p>③ サービス等利用計画の実施状況等の評価を行っていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 不適切と思われるサービス等利用計画を何年も継続しているものが見受けられる。サービス等利用計画の作成後も、サービス等利用計画の実施状況の把握や利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更を行うこと。 <p>④ モニタリングを適切に行っていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> モニタリングの実施にあたっては、必ず利用者の居宅、障害者支援施設等、精神科病院を訪問し、利用者及びその家族と面接して行うこと。 <p>※ サービス等利用計画の担当者への交付について</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス等利用計画を作成した際には、利用者だけでなく福祉サービス等の担当者へも遅滞なく交付する。交付にあたっては当該計画の趣旨や内容等について十分に説明し、担当者が自ら提供する福祉サービス等の、当該計画における位置づけを理解できるように配慮すること。またあらかじめ情報提供について利用者によく説明し、同意が得られるようにしてください。
<p>運営規程 (基準省令 19 条)</p>	<p>① 従業者の員数（〇名以上でも可）、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域等が、サービス実態、重要事項説明書の内容と一致していない。</p> <p>② 虐待防止責任者が選任されていない。</p> <p>※ 運営規程に記載すべき内容（計画相談支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 事業の目的及び運営の方針 イ 従業者の職種、員数及び職務の内容 ウ 営業日及び営業時間 エ サービスの提供方法及び内容並びに地域相談支援給付決定障害者から受領する費用及びその額 オ 通常の事業の実施地域 カ 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 キ 虐待の防止のための措置に関する事項 ク その他運営に関する重要事項
<p>勤務体制の確保等 (基準省令 20 条)</p>	<p>① 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすること。 <p>② 研修を実施していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 外部研修を受講した場合、事業所内部でその内容を共有できるようにすること。 できるだけ多くの従業者が内部研修等を受講できるよう配慮すること。 <p>③ 雇用契約書を作成していない。</p> <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」 「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 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

	<p>エ 賃金、賞与 オ 退職・解雇事由</p>
<p>揭示 (基準省令 23 条)</p>	<p>① 揭示していない。訪問が基本の事業ではありますが、重要事項の揭示が定められています。重要事項説明書の内容が適切であればその揭示や設置で構いません。また、体制整備加算を算定する場合は、各加算を算定するための要件となる研修を修了した相談支援専門員を配置している旨が分かるよう、併せて揭示すること。</p> <p>② 重要事項説明書を揭示している場合、重要事項説明書に修正が必要の際は、揭示の内容も修正が必要。</p> <p>③ 必要記載事項（運営規程の概要、従事者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等）が欠けている。</p>
<p>秘密保持等 (基準省令 24 条)</p>	<p>① 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、必要な措置を講じていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当該事業所の従業者等が従業者等でなくなった後においても、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用時等に取り決め、たとえば違約金についての定めを置くなどの措置を講ずること。 <p>② 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。</p> <p>③ 個人情報保護方針を策定していない。</p> <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

● 「基準省令」

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（平成二十四年三月十三日厚生労働省令第二十八号）

https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=424M60000100028

● 「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