

指定障害福祉サービス事業者等集団指導 「運営指導における主な指摘事項等について」 (運営・処遇)

令和7（2025）年5月
保健福祉総務課福祉監査室

運営指導の流れ

I 運営指導通知

事業所に対して、指導日の約1か月前に指導の実施通知（日時、担当職員等）を送付

II 資料等の事前提出

運営指導日の7日前（閉庁日を除く）までに、通知に記載された資料を保健福祉総務課に提出（一部）

III 指導体制

職員4～6人程度

- ・ 障がい福祉課
- ・ 保健所保健・感染症課
- ・ 保健福祉総務課の職員

VI 結果通知への対応

- ・ 「文書指摘」
→ 改善後、措置結果報告書を保健福祉総務課窓口まで期限内に提出
- ・ 「口頭指摘・助言事項」
→ 改善後、報告書の提出は不要

V 運営指導結果通知

- ・ 運営指導結果は後日、文書で通知
- ・ 「是正・改善を要する事項（文書指摘）」
「口頭指摘」
「助言事項」
に分類し通知

IV 運営指導当日

- ・ 9時30分頃訪問
挨拶 → ラウンド → 書類確認・ヒアリング → 職員打合せ → 講評 の順で実施
- ・ 所要時間2～3時間

運営指導に係る「令和6(2024)年度」の実績と「令和7(2025)年度」の予定

サービス種別	令和6(2024)年度実績			令和7(2025)年度予定		
	対象数	実施数	実施率(%)	対象数	実施数	実施率(%)
居宅介護	34	9	26.5	36	5	13.9
重度訪問介護	30	9	30.0	31	2	6.5
同行援護	6	2	33.3	6	0	0.0
行動援護	2	1	50.0	2	0	0.0
生活介護	26	10	38.5	29	9	31.0
施設入所支援	3	1	33.3	3	1	33.3
自立訓練(生活訓練)	8	3	37.5	8	5	62.5
宿泊型自立訓練	2	0	0.0	2	2	100.0
就労移行支援	11	3	27.3	12	6	50.0
就労継続支援A型	7	0	0.0	8	6	75.0
就労継続支援B型	36	7	19.4	39	12	30.8
自立生活援助	1	0	0.0	1	0	0.0
就労定着支援	4	2	50.0	5	2	40.0
共同生活援助(介護サービス包括型)	65	25	38.5	65	20	30.8
共同生活援助(日中サービス支援型)	8	0	0.0	8	6	75.0
外部サービス利用型共同生活援助	7	0	0.0	7	0	0.0
サテライト型住居	1	0	0.0	3	1	33.3
短期入所	12	2	16.7	12	8	66.7
一般相談支援	6	2	33.3	6	0	0.0
特定相談支援	22	8	36.4	24	2	8.3
障害児相談支援	13	4	30.8	16	2	12.5
児童発達支援	34	15	44.1	43	14	32.6
医療型児童発達支援	1	0	0.0	1	1	100.0
居宅訪問型児童発達支援	1	0	0.0	1	0	0.0
放課後等デイサービス	53	21	39.6	65	23	35.4
保育所等訪問支援	6	3	50.0	9	3	33.3
合 計	399	127	31.8	442	130	29.4

令和6(2024)年度「運営指導」における指摘件数及び指摘内容 その1

サービス別指摘件数

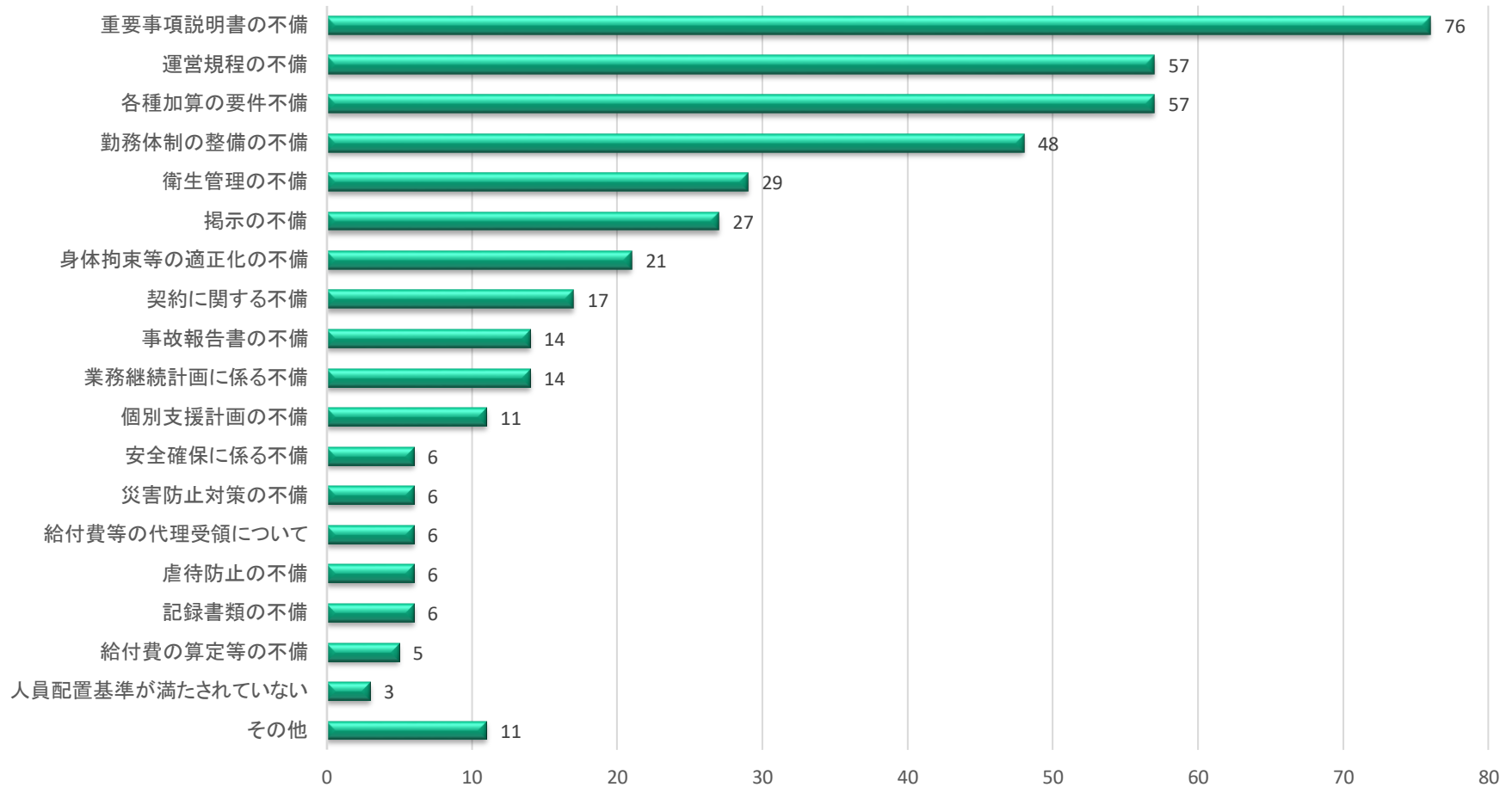
サービス種別	文書指摘	口頭指摘
居宅介護	0	22
重度訪問介護	0	22
同行援護	0	6
行動援護	0	3
生活介護	1	35
施設入所支援	0	3
自立訓練（生活訓練）	5	16
宿泊型自立訓練	0	0
就労移行支援	0	4
就労継続支援A型	0	0
就労継続支援B型	2	34
自立生活援助	0	0
就労定着支援	0	1
共同生活援助（介護サービス包括型）	0	19
共同生活援助（日中サービス支援型）	0	0
外部サービス利用型共同生活援助	0	0
サテライト型住居	0	0
短期入所	0	5
一般相談支援	0	5
特定相談支援	1	24
障害児相談支援	0	11
児童発達支援	5	72
医療型児童発達支援	0	0
居宅訪問型児童発達支援	0	0
放課後等デイサービス	5	110
保育所等訪問支援	0	9
合 計	19	401

指摘(文書指摘及び口頭指摘)件数及び指摘内容

指摘項目	者	児	計	主な指摘内容
重要事項説明書の不備	45	31	76	記載すべき事項の漏れ、誤り又は他書類・実態との不整合
各種加算の要件不備	24	33	57	食事提供加算、欠席時対応加算等に係る要件の不備
運営規程の不備	35	22	57	記載すべき事項の漏れ、誤り又は他書類・実態との不整合
勤務体制の整備の不備	28	20	48	パワーハラスメント等の防止のために講ずべき措置の未実施、勤務表の不備
衛生管理の不備	11	18	29	感染症の予防及びまん延防止のための指針の未整備、委員会未開催
掲示の不備	13	14	27	掲示等すべき事項（「苦情処理の体制」等）未掲示又は不備
身体拘束等の適正化の不備	10	11	21	身体拘束等の適正化のための指針の未整備
契約に関する不備	5	12	17	契約内容の未報告、サービス提供開始年月日の漏れ
業務継続計画に係る不備	9	5	14	業務継続計画未策定、研修未実施、研修未実施
事故報告書の不備	14	0	14	事故報告書の未提出
個別支援計画の不備	7	4	11	計画に記載する内容の不備
記録書類の不備	4	2	6	サービス提供記録、モニタリング記録等の誤りや漏れ
虐待防止の不備	1	5	6	虐待防止のための担当者の未設置
給付費等の代理受領について	0	6	6	利用者への通知漏れ
災害防止対策の不備	3	3	6	避難訓練の未実施や消防署への報告漏れ
安全確保に係る不備	0	6	6	安全計画の未策定、見落とし防止装置未整備
給付費の算定等の不備	5	0	5	サービス提供職員欠如減算不適切、通院等介助の算定時間不適切
人員配置基準が満たされていない	1	2	3	児童指導員又は保育士の配置が不十分
その他	4	7	11	定員超過、工賃通知漏れ等（指摘2件以下のもの）

令和6(2024)年度「運営指導」における指摘件数及び指摘内容 その2

令和6年度 項目別指摘件数グラフ



重要事項説明書の不備

重要事項説明書に明記すべき事項

- ① 運営規程の概要(事業の目的及び運営方針)
- ② 従業者の勤務体制
- ③ 事故発生時の対応
- ④ 苦情処理の体制・苦情受付窓口(苦情受付担当者・苦情解決責任者・市連絡先を記載)
- ⑤ 提供するサービスの第三者評価の実施状況(実施の有無等)
- ⑥ 事業所の名称、運営主体及び所在地
- ⑦ 提供する障害福祉サービスの内容
- ⑧ サービス提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- ⑨ その他 虐待防止に関する相談窓口、緊急時の対応等

各事業所でサービスごとに基準上明記すべき記載事項を再度確認し、不足項目の追加をお願いします。特に「⑤提供するサービスの第三者評価の実施状況」の記載漏れが多く見られました。(記載例「別紙②参照」)

運営規程の不備

運営規程に明記すべき事項(例)

- 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 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
- ④ 営業日及び営業時間
- ⑤ 通常の事業の実施地域
- ⑥ 虐待の防止のための措置に関する事項(次ページ参照)
- ⑦ 緊急時等における対応方法
- ⑧ サービスの内容及び利用者から受領する費用の種類とその額
- ⑨ 運営に関する重要事項（苦情解決の体制や身体拘束を行う際の手続き 等）
- ⑩ その他（サービスの種類、利用又は入居の定員及び留意事項、非常災害対策 等）

運営規程については、サービスで明記しなければならない事項が異なることから、各事業所で確認願います。また、重要事項説明書や契約書の記載内容と整合が図られていない条項が多く見られたことから、見直しをお願いします。

虐待防止の不備

➤ 運営規程における虐待防止のための措置については、次の事項を漏れなく明記してください。

- ①虐待の防止に関する責任者
- ②成年後見制度の利用支援
- ③苦情解決制度の整備
- ④従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修の実施
- ⑤虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置及びその結果について従業員に周知徹底すること

➤ 事業者は虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じなければならない。

- ①虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。(少なくとも1年に1回)
- ②従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的の実施すること。(年1回以上)
- ③虐待防止のための担当者置くこと。

※令和3年度は努力義務、令和4年度から義務化

勤務体制の整備が不十分① ハラスメントの防止

- 職場において行われる性的な言動又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(ハラスメント)により従業員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。

※中小企業については、令和3年度は努力義務、令和4年度から義務化

特に留意して事業者が講ずべき措置

- ①職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の**方針を明確化し、労働者に周知・啓発**すること。

- (例)・就業規則等の方針を規定し、ハラスメントの内容及びその発生の原因や背景を労働者に周知
- ・社内報、パンフ等の方針、ハラスメントの内容、その発生の原因及び背景を記載し配布
 - ・方針、ハラスメントの内容並びにその発生の原因及び背景を周知・啓発するための研修等の実施

- ②**相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知**すること。

- (例)・相談に対応する担当者をあらかじめ定める
- ・相談に対応するための制度を設ける
 - ・外部の機関に相談への対応を委託

厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」参照

勤務体制の整備が不十分② 勤務表

- 事業者は、利用者に対し、適切な障害福祉サービスが提供できるよう、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、兼務関係等を明確にしなければならない。

勤務表に明記すべき事項

- ①従業者の日々の勤務体制（勤務時間等）
- ②常勤・非常勤の別
- ③管理者等との兼務関係
- ④職務の内容（一部のサービス）
- ⑤サービス提供責任者である旨（一部のサービス）

兼務職員（管理者兼職業指導員等）については、兼務関係がわかるよう、**勤務表を分けて記載**してください。（記載例「別紙①参照」）

衛生管理の不備

➤ 事業者は感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げる措置を講じなければならない。

① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する**委員会**(テレビ電話装置等の活用可)を定期的に開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

居宅介護、重度訪問、同行援護、行動援護及び相談支援(障害児含む)は、6月に1回以上、それ以外は、3月に1回以上

② 感染症の予防及びまん延防止のための**指針**の整備

③ 感染症の予防及びまん延防止のための**研修及び訓練**

居宅介護、重度訪問、同行援護、行動援護及び相談支援(障害児含む)はそれぞれ年1回以上、それ以外は、それぞれおおむね6月に1回以上

※令和6年度から義務化

感染症の予防及びまん延防止のための指針の項目

① 平常時の対策及び発生時の対応

② 平常時の対策として、事業所内の衛生管理、支援に係る感染対策等

③ 発生時の対応としては、発生状況の把握、感染拡大防止、医療機関や保健所、市町村等の関係機関との連携、行政等への報告等

④ 発生時の事業所内の連絡体制、関係機関への連絡体制を明記

身体拘束等の適正化の不備

➤ 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。

①身体拘束等の適正化のための対策を検討する**委員会**(テレビ電話装置等の活用可)を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。(少なくとも1年に1回の開催が望ましい)

②身体拘束等の適正化のための**指針**を整備すること。

③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための**研修**を定期的を実施すること。(年1回以上)

※令和3年度は努力義務、令和4年度から義務化

身体拘束等の適正化のための指針の項目

- ①事業所における身体拘束等の適正化に関する基本的な考え方
- ②身体拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ③身体拘束等の適正化のための**職員研修**に関する基本方針
- ④事業者内で発生した身体拘束等の**報告方法**等の方策に関する基本方針
- ⑤身体拘束等発生時の**対応**に関する基本方針
- ⑥利用者等に対する**当該指針**の閲覧に関する基本方針
- ⑦その他身体拘束等の適正化の推進の適正化の推進のために必要な基本方針

事故報告・虐待報告の不備

- 事業者等は、障害福祉サービス等の提供中に事故等が発生した場合に報告を行うものとする。

事故報告が必要なケース

- ①利用者の死亡事故
- ②ケガにより医療機関を受診した場合
- ③利用者に対する職員または他の利用者の暴行及び虐待等
- ④利用者が引き起こした施設内外の不法行為
- ⑤職員の不法行為
- ⑥利用者の無断外出及び行方不明(短時間で見つかった場合も含む)
- ⑦自然災害(風水害、地震等)及び火災による死傷
- ⑧誤薬の発生
- ⑨食中毒及び感染症の発生ほか

※ 「提出を失念していた」、「そもそも報告が必要とっていなかった」等の理由で、報告が漏れているケースが散見されるので、障害福祉サービス事業所等における事故発生時の報告事務取扱要領に基づき報告すること。

障がい福祉課のウェブサイト参照(<https://www.city.koriyama.lg.jp/soshiki/65/115665.html>)

※ 発生から5日以内に第1報の報告をしてください。

特に、虐待が疑われるケースについては、発覚後直ちに電話等にて確認をお願いします。