

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

令和6（2024）年6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

(※)令和6年度から「実地指導」は「運営指導」に名称が変更になりました。

実地指導に係る「令和5(2023)年度」の実績と「令和6(2024)年度」の予定

サービス種別	令和5(2023)年度実績			令和6(2024)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	35	17	48.6	34	9	26.5
重度訪問介護	31	15	48.4	30	9	30.0
同行援護	6	3	50.0	6	2	33.3
行動援護	2	0	0.0	2	1	50.0
生活介護	27	9	33.3	26	10	38.5
施設入所支援	3	1	33.3	3	1	33.3
自立訓練(生活訓練)	7	2	28.6	8	3	37.5
宿泊型自立訓練	2	0	0.0	2	0	0.0
就労移行支援	8	1	12.5	11	3	27.3
就労継続支援A型	7	1	14.3	7	0	0.0
就労継続支援B型	35	18	51.4	36	7	19.4
自立生活援助	1	1	100.0	1	0	0.0
就労定着支援	4	0	0.0	4	2	50.0
共同生活援助(介護サービス包括型)	63	20	31.7	65	25	38.5
共同生活援助(日中サービス支援型)	8	2	25.0	8	0	0.0
外部サービス利用型共同生活援助	7	7	100.0	7	0	0.0
サテライト型住居	2	1	50.0	1	0	0.0
短期入所	12	1	8.3	12	2	16.7
一般相談支援	6	3	50.0	6	2	33.3
特定相談支援	22	7	31.8	22	8	36.4
障害児相談支援	13	6	46.2	13	4	30.8
児童発達支援	30	8	26.7	34	16	47.1
医療型児童発達支援	1	0	0.0	1	0	0.0
居宅訪問型児童発達支援	1	1	100.0	1	0	0.0
放課後等デイサービス	49	12	24.5	53	23	43.4
保育所等訪問支援	5	2	40.0	6	3	50.0
合 計	387	138	35.7	399	130	32.6

令和5(2023)年度「実地指導」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

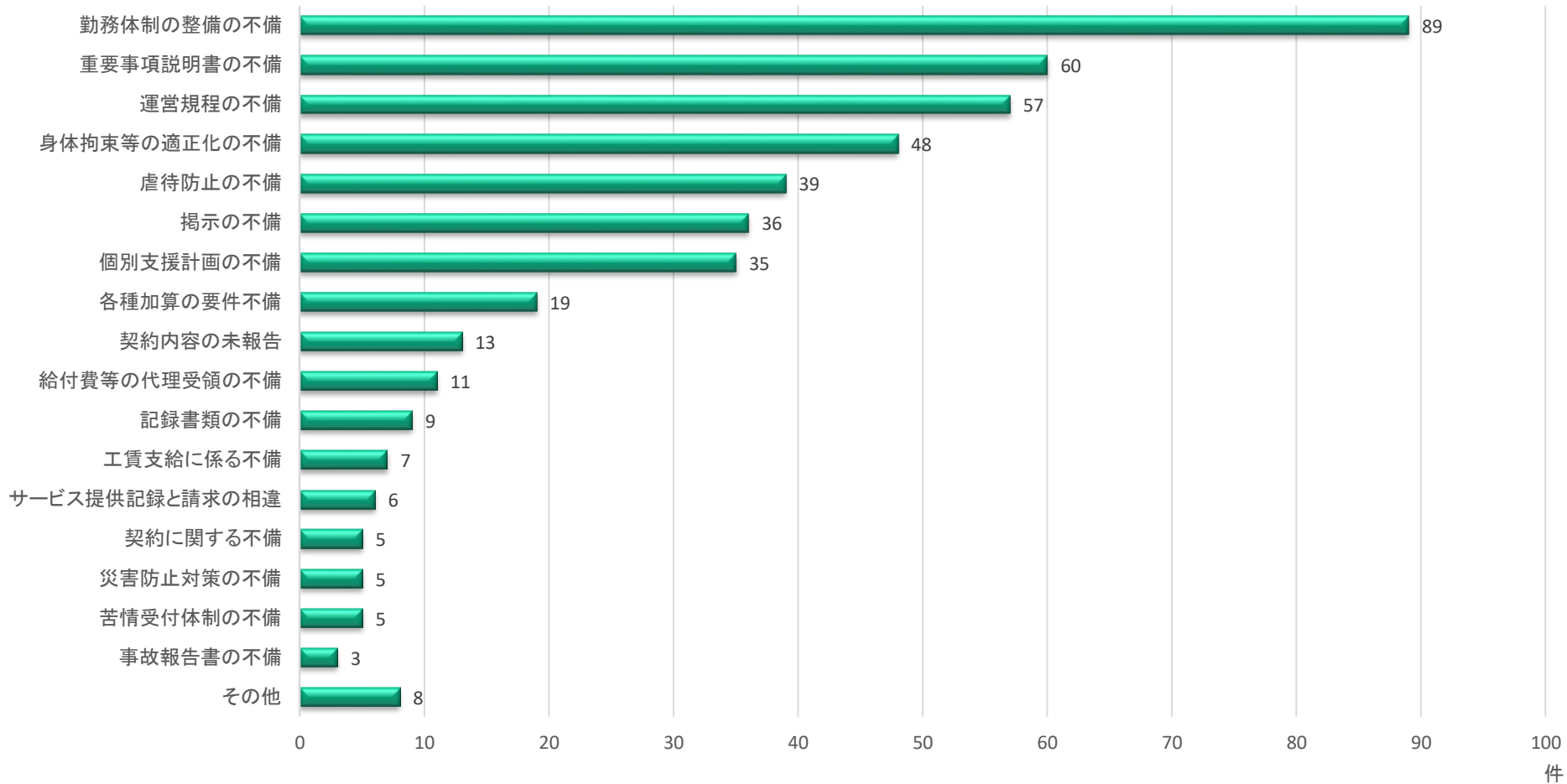
サービス種別	文書指摘	口頭指摘
居宅介護	10	80
重度訪問介護	10	76
同行援護	2	23
行動援護	0	0
生活介護	3	41
施設入所支援	0	2
自立訓練（生活訓練）	1	9
宿泊型自立訓練	0	0
就労移行支援	1	1
就労継続支援A型	0	4
就労継続支援B型	3	66
自立生活援助	0	5
就労定着支援	0	0
共同生活援助（介護サービス包括型）	4	27
共同生活援助（日中サービス支援型）	0	2
外部サービス利用型共同生活援助	1	7
サテライト型住居	0	2
短期入所	0	3
一般相談支援	0	6
特定相談支援	0	12
障害児相談支援	0	10
児童発達支援	0	12
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	2	29
保育所等訪問支援	0	1
合計	37	418

指摘(文書指摘及び口頭指摘)件数及び指摘内容

指摘項目	計	主な指摘内容
勤務体制の整備の不備	89	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、勤務表不備
重要事項説明書の不備	60	記載すべき事項の漏れ、誤り又は他書類・実態との不整合
運営規程の不備	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
身体拘束等の適正化の不備	48	身体拘束等の適正化のための指針の未整備
虐待防止の不備	39	虐待防止のための担当者の未設置
掲示の不備	36	掲示等すべき事項（「苦情処理の体制」等）未掲示又は不備
個別支援計画の不備	35	計画に記載する内容の不備
各種加算の要件不備	19	家庭連携加算、欠席時対応加算等に係る要件の不備
契約内容の未報告	13	利用者の契約に関する市への未報告
給付費等の代理受領の不備	11	給付費等の代理受領に関し、利用者への通知漏れ
記録書類の不備	9	サービス提供記録、モニタリング記録等の誤りや漏れ
工賃支給に係る不備	7	目標工賃等の利用者への通知漏れ、規程と実態の不整合
サービス提供記録と請求の相違	6	サービス提供記録と請求の相違
契約に関する不備	5	契約未締結、月日不記載
災害防止対策の不備	5	避難訓練の未実施や消防署への報告漏れ
苦情受付体制の不備	5	苦情解決責任者及び苦情受付担当者の辞令が未交付
事故報告書の不備	3	事故報告書の未提出、提出遅延
その他	8	衛生管理体制等の不備、利用者の集金等の管理、安全確保措置不十分等（指摘2件以下のもの）

令和5(2023)年度「実地指導」における指摘件数及び指摘内容 その2

令和5年度 項目別指摘件数グラフ



勤務体制の整備の不備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)・就業規則等に方針を規定し、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

勤務体制の整備の不備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」)

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(基本料金、各種加算額等)
- 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営業の実態との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。

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)を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。(少なくとも1年に1回の開催)

②身体拘束等の適正化のための**指針**を整備すること。

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

※令和4年度から義務化、**令和5年度から減算対象**

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

措置を講じても、その記録がない場合や、**上記指針の項目漏れ(特に⑥)**等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従業員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への周知徹底

➤ 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、従業員に周知徹底を図ること。(少なくとも1年に1回)
- ②従業員に対し、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4年度から義務化、令和6年度から減算対象

措置を講じていても、その記録がない場合や、担当者が明確になっていない等の事例が見られたことから、見直しをお願いします。

別紙

①兼務の場合の勤務表の記載例

従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表

		令和		年										
サービス種類														
定員				前年度の平均実利用者数										
人員配置区分														
職種	勤務形態	氏名	第1週							第2週				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
管理者	常勤・兼務	〇〇 〇〇	3	3	休	休	2	3	3					
サービス管理責任者	常勤・兼務	〇〇 〇〇	5	5	休	休	6	5	5					
生活支援員	常勤・専従	△△ △△	8	8	8	8	休	8	8					
生活支援員	非常勤・専従	◇◇ ◇◇	5	休	5	5	5	5	休					

2段に分けて記載

②重要事項説明書における第三者評価の実施状況の記載例

第三者評価の実施状況	有	実施年月日	年 月 日
		評価機関の名称	
		結果の開示	有・無
	無		

※記載の方法

実施があれば「有」を○で囲み必要項目を記載し、なければ「無」を○で囲みます。