



# 実地検査における主な 指摘事項について

東京都福祉保健局指導監査部指導第一課  
障害福祉サービス検査担当

1



## 本日の内容

- 1 実地検査における主な文書指摘の内容
- 2 サービス提供に当たっての一般原則
- 3 運営基準関係

①内容及び手続きの説明・同意	②契約支給量の報告・受給者証
③サービス提供の記録	④利用者負担額の受領等
⑤介護給付費の額に係る通知等	⑥個別支援計画
⑦勤務体制の確保	⑧秘密保持等
⑨事故発生時の対応	※根拠法令

- 4 報酬関係
- 5 最後に

2

## 「主な法令等」

### ◆ 条例

- 東京都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に関する条例(平成24年東京都条例第155号)

### ◆ 解釈通知

- 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(平成18年12月6日障発第1206001号)

### ◆ その他報酬基準等

- 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等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準  
(平成18年9月29日厚生労働省告示第523号)
- 同法に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成18年10月31日障発第1031001号)

3

### ◆ Q&A

- ・平成30年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A VOL. 1 (平成30年3月30日事務連絡)
- ・平成29年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A (平成29年3月30日事務連絡)
  - ・平成27年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A VOL. 2 (平成27年4月30日事務連絡)
  - ・平成27年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A VOL. 1 (平成27年3月31日事務連絡)
- ・平成26年度障害福祉サービス等制度改正に関するQ&A (平成26年4月9日事務連絡)
- ・平成24年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A (平成24年8月31日事務連絡)
- ・平成21年度障害福祉サービス報酬改定に係るQ&A (VOL.1~3-1)

4

# 1 実地検査における主な文書指摘の内容 (平成29年度指導検査報告書から)

指摘事項	件数(割合)
利用者の人権の擁護、虐待防止等のための必要な体制の整備を行うこと。	78
介護給付費の額について通知を行うこと。	28
業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。	19
運営規程、従業員の勤務体制、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掲示すること。	15
法及び法施行規則で定める事項の変更届を届け出ること。	12
サービス提供の記録について利用者等から確認を得ていないので行うこと。	8
その他(事故防止に係る必要な措置を講じること、居宅介護計画を作成した際は、同居の家族に内容を説明の上、交付すること。等)	67 (延べ)
合 計	227

5

## 2 「サービス提供に当たっての一般原則」

- ◆個別支援計画を作成し、これに基づいたサービスを提供すること
- ◆利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立つよう努めること
- ◆利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者の設置その他の必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修の実施その他の必要な措置を講じるよう努めること

### ※人権の擁護・虐待防止のための取組内容

- ①人権意識、知識や技術向上を図るための研修の実施
- ②従業員の自覚・自省を促す掲示物の掲示
- ③従業員同士で情報交換できるような体制整備

6

### 3 運営基準①「内容及び手続きの説明及び同意」

#### <重要事項説明書>

##### ◆作成の目的

サービス提供の開始にあたり、運営の概要等について、あらかじめ利用申込者に分かりやすい説明を行うためのもの

##### ◆必要記載項目

利用申込者のサービスの選択に資する重要事項

→運営規程の概要・従業員の勤務体制・事故発生時の対応、  
苦情処理の体制・利用者負担額等

##### ◆作成上の注意点

- ・運営規程の内容と合致していること
- ・内容について、利用申込者の同意を得ていること

7

#### ◆主な文書指摘・口頭指導(重要事項説明書)

##### ・指摘・指導例1

利用者から受領する費用の説明が不十分

→利用者負担額の支払方法についても記載を行ってください。

##### ・指摘・指導例2

苦情受付窓口の説明が不十分

→事業所対応窓口、利用者の各実施機関、東京都社会福祉協議会運営適正化委員会事務局の3つを記載してください。

##### ・指摘・指導例3

利用者本人の同意(署名・押印等)がない。

→重要事項説明書には、利用者申込者本人の同意が必要です。利用者申込者本人の同意を得にくい場合には、署名代理人欄を設け、本人の同意を得ている家族や法定代理人から同意を得てください。

8

## <契約書>

### ◆作成の目的

当事者間における合意事項を書面化するためのもの

### ◆必要記載項目

社会福祉法第77条第1項に定められた項目

→経営者の名称及び主たる事務所所在地・サービス提供内容・利用者が支払うべき額に関する事項・サービス提供開始日・苦情受付窓口

### ◆作成上の注意点

- ・契約は事業者(法人代表)と利用者であること
- ・利用者が支払うべき額について重要事項説明書と一致していること
- ・提供するサービス内容やサービス提供開始日が記載されていること
- ・制度部分は障害者総合支援法上の文言で記載すること

9

## ◆主な文書指摘・口頭指導(契約書)

### ・指摘・指導例1

利用者負担額の変更に際し、契約書を更新していない(契約書の記載内容が実態と一致していない)。

→ 制度改正や受給者証の更新により、利用者負担額に変更があった場合には、契約書(契約書別紙)を更新してください。

### ・指摘・指導例2

重要事項説明書と契約書について一括して同意を得ている。

→ それぞれ文書の役割が異なるため、重要事項説明書と契約書は別々に利用者から同意を得てください。

### ・指摘・指導例3

利用者が支払うべき額が重要事項説明書で定めている内容と異なっている。

→ 利用者が支払うべき額は、重要事項説明書で定めている内容と一致させてください。

10

### 3 運営基準②「契約支給量の報告・受給者証」

※ 契約時(契約更新時)には、受給者証に以下の事項を記載し、遅滞なく、区市町村に報告すること。

#### ◆ 必要記載事項

→ 契約事業者及び事業所の名称・指定障害福祉サービスの内容・契約支給量・契約日等(契約終了時は終了年月日)

#### ◆ 主な文書指摘・口頭指導(受給者証)

##### ・ 指摘・指導例1

受給者証の更新後、最新の受給者証により、支給決定の内容(有効期間、支給量等)を確認していない。

→ 受給者証が更新された場合には、最新の支給決定内容を確認し、再度、必要事項を記載してください。

(随時確認できるよう、受給者証の写しの保管に努めて下さい。)

##### ・ 指摘・指導例2

契約終了時に、受給者証に必要事項を記載していない。

→ 契約終了時には、受給者証に終了年月日(月途中の終了の場合は当該月の既提供サービス量も)を記載してください。

11

### 3 運営基準③「サービス提供の記録」

#### ◆ 目的

・ 個別支援計画に記載されたサービス内容がきちんと行われたか、確認する資料となる。

→ その都度の記録の作成が重要な役割を果たす。

#### ◆ 作成上の注意点

・ サービス提供の都度、サービス提供日、サービスの具体的内容、実績時間数、利用者負担額等について記載すること

・ サービス提供の都度、利用者から確認(押印・署名等)を得ること

・ 他サービス(移動支援、訪問介護等)と混在して記載しないこと。

12

## ◆ 主な文書指摘・口頭指導(サービス提供の記録)

### ・ 指摘・指導例1

サービス提供者以外の職員が記録を書いている。

→ サービス提供時点での利用者の状況、サービス内容を把握できるようにするため、実際にサービスを提供した職員が記録を行ってください。

### ・ 指摘・指導例2

身体介護と家事援助を連続してサービス提供した場合に、それぞれの内容や時間が明確に区別されて書かれていない。

→ 身体介護の内容とその実績時間数、家事援助の内容とその実績時間数を明確に記入してください。

### ・ 指摘・指導例3

利用者から、月末に一括して、確認を得ている。

→ サービス提供に係る適切な手続きを確保する点から、サービス提供記録に記載した際に、その都度、利用者から確認を受けてください。

13

## 3 運営基準④「利用者負担額の受領等」

◆ 利用者負担額として受けることができる費用として規定されているもの

① 区市町村が定める利用者負担上限月額(サービス提供に要した費用の1割相当額が低い場合は、1割相当額)

② 通常の事業の実施地域以外の地域でサービスを行う場合の交通費

◆ 上記以外で利用者に求めることができる金銭の範囲

→ 直接、利用者の便益を向上させるもので、利用者に支払いを求めることが適当であるもの

◆ 注意点

・ 金銭の使途、額、支払いを求める理由を書面で明らかにし、事前に説明を行い、同意を得ることが必要

・ 金銭の支払いを受けた場合には、領収証の交付が必要

14

## ◆主な文書指摘・口頭指導(利用者負担額の受領等)

### ・ 指摘・指導例1

利用者負担額の受領に際し、領収証を発行していない。

→ 利用者負担額の受領の際は、支払者、受領日、受領額を明らかにした領収証を発行してください。銀行振り込みによる受領の場合も領収証の発行が必要です。

### ・ 指摘・指導例2

利用者負担額について、運営規程及び重要事項説明書に記載がない。

→ 「利用者が支払うべき額に関する事項」は、運営規程及び重要事項説明書に記載し、利用者から事前の同意が必要です。

15

## 3 運営基準⑤介護給付費の額に係る通知等

※法定代理受領により区市町村から介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、当該給付費の額を通知すること。

→ 事業者が利用者に対し、額の通知を行う必要があります。  
介護保険と異なり、区市町村は額の通知を行いません。

### ◆主な文書指摘・口頭指導

#### ・ 指摘・指導例1

毎月の利用者負担額の請求書を「介護給付費の額の通知」の代わりとして利用者に渡している。

→ 請求書とは別に、給付決定された介護給付費の額を毎月、利用者に通知してください。

#### ・ 指摘・指導例2

介護給付費の受領日前に利用者へ額の通知を行っている。

→ 受領後に、利用者に対して介護給付費の額を通知してください。

16



### 3 運営基準⑥ 個別支援計画

#### ◆ 計画作成の手順

##### ① アセスメント

- ・ 利用者の基本情報の把握
- ・ 利用者の実態把握と課題の抽出
- ・ サービスについての利用者の意向の確認

##### ② 計画の作成

- ・ アセスメントに基づき、援助の方向性や目標の明確化
- ・ サービスの具体的内容、日程及び所要時間、担当する従業者の氏名及び資格等を記載

##### ③ 計画の交付

- ・ 計画を利用者及びその同居の家族に説明及び交付

17

### 3 運営基準⑥ 個別支援計画

#### ◆ 計画作成上の注意点(居宅介護)

- ・ 個別支援計画を作成し、これに基づいたサービスを提供すること(再掲)
- ・ 身体介護、家事援助を連続して計画に位置づける場合には、それぞれのサービス提供時間、サービス内容を明確に区分すること。
- ・ 介護保険の訪問介護や移動支援等、他サービスと混同して記載しないこと。

#### ◆ 計画の見直し

定期的実施状況の把握、サービスの質の評価を行い、必要に応じて計画を変更すること。

18

## ◆主な文書指摘・口頭指導(個別支援計画)

### ・ 指摘・指導例1

サービス提供責任者の氏名を記載していない。

→個別支援計画の作成は、サービス提供責任者の中心的な業務です。作成者欄を設け、氏名を記載してください。

### ・ 指摘・指導例2

利用者等に個別支援計画を交付していない。

→計画を作成した場合は、利用者等に対し、計画の目標や内容について説明し、速やかに交付してください。

### ・ 指摘・指導例3

受給者証の更新や支給決定量の変更等があった際に、個別支援計画を変更していない。

→上記の事由により、個別支援計画に定めたサービス内容や提供時間が実態と合致しない場合には、速やかに個別支援計画を見直し、必要な変更を行ってください。

19

## 3 運営基準⑦勤務体制の確保

### ◆雇用契約書等の作成

賃金、勤務時間、職務内容等の労働条件を明確化すること

→労働条件のほか、従業者が管理者の指揮命令下にあることが明確になる

### ◆勤務表の作成

月ごとに、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記載すること

→勤務体制を明確にすることにより、人員基準を満たしているか確認できる

### ◆研修の機会の確保

年間計画に基づき、全従業者を対象に内部研修・外部研修を実施すること

→全従業者の資質の向上につながる

20

## ◆主な文書指摘・口頭指導(勤務体制の確保)

### ・ 指摘・指導例1

雇用契約書が作成されていない。

→従業者との雇用トラブルを避けるためにも、従事する労働条件等を正確に記載した雇用契約書を作成してください。

### ・ 指摘・指導例2

研修の内容が不十分

→研修の内容としては、直接支援業務に関わる技術的な指導のほか、サービス提供記録の書き方、感染症予防対策、苦情・事故発生時の対応方法等があります。又、一部の従業者だけでなく、全従業者が参加できるよう工夫してください。

### ・ 指摘・指導例3

研修実施に係る記録がない。

→研修実施後は、次回の研修に生かせるよう、実施記録及び研修で使用した資料等を保存してください。記録には、実施日時、場所、参加者、研修内容(講師・講義内容)等を記載してください。

21

## 3 運営基準⑧秘密保持等

※各種ガイドラインを参考に、利用者、家族の秘密保持について、積極的な対策を講じてください。

→ 第三者に個人情報を提供する際の事前の同意書の作成

- ・ 就業規則等に従業者の秘密保持義務を記載
- ・ 個人情報保護に関する指針の作成・管理責任者の設置 等

### ◆「個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」

#### 【消費者庁】

- 福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン(平成16年11月30日通達)
- 医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン(平成16年12月24日通知、平成22年9月最終改正)
- 福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン(平成25年3月29日通達)

#### 【東京都】

- 事業者が保有する個人情報の適正な取扱いに関する指針(平成17年3月25日 生活文化局)

22

## ◆ 主な文書指摘・口頭指導(秘密保持等)

### ・ 指摘・指導例1

業務上知りえた利用者等の情報については、退職後も漏らすことがないよう、従業者へ必要な措置を行っていない。

→就業規則、雇用契約書又は誓約書には、従業者が退職後も、秘密保持義務が継続する旨の記載を行ってください。

### ・ 指摘・指導例2

利用者、家族からの個人情報提供の事前同意の内容が、医療機関への情報提供のみに限定している。

→他の障害福祉サービス事業者や行政機関等に情報を提供する場合にも対応できるよう、個人情報の提供先や用途を包括的に設定しておくようにしてください。

### ・ 指摘・指導例3

利用者の同意は得ているが、家族から事前同意を得ていない。

→家族の情報を外部に提供する場合には、家族からも事前同意が必要です。

23

## 3 運営基準⑨事故発生時の対応

### ◆ 事故発生時の対応方法(マニュアル)の作成

※事業所では、利用者が主体となる事故(転落、転倒、誤嚥)、従業者が起こす事故(虐待、誤薬、介護中の事故)、その他(感染症、食中毒)等、様々な事故が起きます

→ 事故発生時の対応をマニュアル化し、従業者に周知しておくことが望ましい

### ◆ 事故記録(事故報告書)の作成

※事故が発生した場合には、必ず記録を残し、原因の解明と再発防止の取組みを講じること

→ 事故の内容、日時、場所、状況、事故に際して採った処置、家族への報告内容、その後の経過等を記載

→ 事故記録を内部研修の資料として活用

→ 介護中、利用者にケガをさせた場合や、虐待事案等、重大な事故が起きた場合には、都・区市町村にも報告すること

## ◆ 主な文書指摘・口頭指導(事故発生時の対応)

### ・ 指摘・指導例1

事故防止への取組みが不十分

→事故対応マニュアルの作成や緊急連絡先(管理者、従業者の連絡網だけでなく、医療機関、行政機関の連絡先も含む)の整備、損害賠償保険への加入等を行ってください。

また、事故にまでは至らない事例(ヒヤリハット事例)の収集と分析を行い、内部研修等を活用し、要因や改善策について検証することが大事です。

### ・ 指摘・指導例2

感染症防止のための取組みを行っていない。

→従業員が感染症(ノロウイルス、インフルエンザ等)に感染した際の対応方法を定め、従業員に周知してください。

また、事業所内では、感染症予防のために、消毒液や使い捨ての手袋等を常備してください。

25

## 4 報酬関係①介護給付費の算定

### ◆ 介護給付費算定の注意点

#### ※資格要件の確認

→無資格、減算対象の資格等

#### ※介護給付費を算定できないケース

例1) 身体介護を家事援助として算定等

例2) 身体介護サービスにおける外出等

例3) 同行援護・行動援護における実務経験不足等

26

## 4 報酬関係②加算の算定

### ◆ 加算の算定における注意点

事前に加算の算定要件及び趣旨について、重要事項説明書等により利用者に説明し、同意を得ておく必要がある

### ※加算の意義

→加算が算定できる理由及びその趣旨を考察

### ※要件の確認

→加算を算定する前には要件を必ず確認！

《加算を正しく算定しない場合、返還となります》

27

## 4 報酬関係③ 主な指摘事項

〈例1 初回加算の算定について〉

### ◆ 根拠を確認

→報酬告示、留意事項通知、Q&A

### ◆ 要件を確認

- ・対象は新規に個別支援計画を作成した利用者
- ・サービス提供責任者が同行訪問したサービス提供の記録がある

28

## 4 報酬関係④ 主な指摘事項

<例2 移動介護加算の算定について>

◆ 根拠を確認

→報酬告示、留意事項通知

◆ 要件を確認

- ・重度訪問介護計画に位置付けられた内容
- ・外出時における移動中の介護を行った実績に基づき算定
- ・移動介護加算に係るサービス提供の記録がある

29

## 5 最後に<まとめ>

◆ 法令・基準を見る習慣付け

◆ 個別支援計画に基づくサービス提供

◆ 記録の保存の必要性・重要性

◆ 加算を算定するには要件が必要

30

【参考】各項目の根拠法令等一覧

頁数	項目	根拠法令等
6	2 「サービス提供に当たっての一般原則」	都条例155第3条
7	3 運営基準 ①内容及び手続の説明・同意	支援法第43条第2項 都条例155第13条第1項及び第2項 社会福祉法第77条第1項 障発1206001通知第三3(1)
11	②契約支給量の報告・受給者証	都条例155第14条第1項から第4項 障発1206001通知第三の3(2)①
12	③サービス提供の記録	都条例155第23条第1項及び第2項 障発1206001通知第三の3(9)①
14	④利用者負担額の受領等	都条例155第25条第1項から第5項 障発1206001通知第三の3(11)①
16	⑤介護給付費の額に係る通知等	都条例155第27条第1項及び第2項
17	⑥個別支援計画	都条例155第10条第2項、第3項及び第4項 障発1206001通知第三の3(16)①、②、③及び④
20	⑦勤務体制の確保	都条例155第12条第1項、第2項及び第3項 障発1206001通知第三の3(22)①、②及び③
22	⑧秘密保持等	都条例155第36条第1項、第2項及び第3項 障発1206001通知第三の3(24)
24	⑨事故発生時の対応	都条例155第40条第1項及び第2項 障発1206001通知第三の3(27)
26	4 報酬関係 ①介護給付費の算定	報酬告示第1 平成18年厚生労働省告示第539号通知
27	②加算の算定	報酬告示第1から第4まで 留意事項通知第二の2(1)から第二の2(4)まで
28	③主な指摘事項 <例1 初回加算の算定について>	報酬告示第1の2、第2の3、第3の2、第4の2 留意事項通知第二の2(1)⑩、(2)⑫、(3)⑫、(4)⑩ Q&A問35、36、37
29	④主な指摘事項例 <例2 移動介護加算の算定について>	報酬告示第2の2 留意事項通知第二の2(2)⑪

○「都条例155」=東京都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に関する条例(平成24年東京都条例第155号)

○「障発1206001通知」=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(平成18年12月6日障発1206001号)

○「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11月7日法律第123号)

○「報酬告示」=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等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年9月29日厚生労働省告示第523号)

○「留意事項通知」=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等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成18年10月31日障発1031001号)

○「Q&A」=平成21年度障害福祉サービス報酬改訂に係るQ&A(VOL.1~3-1)