

# 実地指導における 主な指摘事項 (利用者支援編)

1

町田市地域福祉部指導監査課

障がい福祉サービス検査担当

# 1、重要事項説明書について

2

～（1）「重要事項説明書」と「運営規程」の内容に違いがありませんか？～

## 【指摘事例】

・「重要事項説明書」と「運営規程」で内容（営業日時、営業区域、従業員の勤務体制、提供するサービスの内容と料金等）に違いがあります。

●利用申込者のサービスの選択に資すると認められる、重要事項を記載した「重要事項説明書」の内容は、事業所の運営について規程した「運営規程」の内容と合致するものでなければなりません。

●運営規程や重要事項説明書を改訂した際は、双方の内容と違いがないか、必ず確認してください。また、運営規程を改訂した場合、変更届を10日以内に東京都へ届け出すことも忘れないでください。

## 【根拠法令：都条例第155号】

・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 第13条第1項（準用）

# 1、重要事項説明書について

3

～（２）重要事項説明書の内容に不足な点は、ありませんか？～

## 【指摘事例】

・重要事項説明書に記載すべき内容が不足しています。

●重要事項説明書の必須記載事項

①運営規程の概要、②従業員の勤務体制、③事故発生時の対応、④苦情処理の体制

⑤第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）

●④苦情処理の体制については、苦情解決責任者、利用者の受給者証は発行自治体、福祉サービス運営適正委員会（都社協）の連絡先を記載してください。

●⑤第三者評価の実施状況は、特に記載漏れが多いため、注意してください。

## 【根拠法令：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 第3の3（1）

## 2、受給者証の記載漏れはありませんか？

～契約時などに利用者の受給者証を確認し、必要な事項を記載していますか？～

### 【指摘事例】

・受給者証に必要な事項を記載したことがわかりません。※受給者証別紙（町田市の場合）の写しが保管されていないため、記載したことが確認できません。

●受給者証の必要記載事項

- ①当該事業者及びその事業所の名称、②当該サービスの内容、③契約支給量、④契約日

●支給決定内容を把握しておくためにも、最新の受給者証及び別紙の写しを保管してください。

### 【根拠法令：都条例第155号】

・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 第14条第1項（準用）

# 3、個別支援計画について

5

～（１）個別支援計画の作成や見直しに関連する記録はありますか？～

## 【指摘事例】

- ・利用者等に対して面接は行っているとのことですが、記録上確認できません。
- ・サービス担当者会議を開催しているとのことですが、記録上確認できません。

●サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行い、その結果を記録してください。

●サービス管理責任者は、サービス担当者会議を開催し、個別支援計画の原案の内容について意見を求め、その内容を記録してください。

## 【根拠法令：都条例第155号】

- ・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 第54条第3項（準用）、第54条第5項（準用）

# 3、個別支援計画について

6

～（２）留意事項等を記載した個別支援計画になっていますか？～

## 【指摘事例】

・ **計画に位置付けるべき内容に不足があります。**

● ①利用者及びその家族の生活に対する意向、②総合的な支援の方針、③生活全般の質を向上させるための課題、④支援の目標及びその達成時期といった4つの留意事項を個別支援計画に記載してください。

● ①計画の作成日、②計画の同意日、③交付、④作成した者がサービス管理責任者である旨がわかるような個別支援計画を作成してください。

## 【根拠法令：都条例第155号】

・ **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 第54条第4項（準用）**

### 3、個別支援計画について

～（3）個別支援計画の見直し期間は、適切に行っていますか？～

#### 【指摘事例】

・個別支援計画の見直しが1年に1回のペースで行われています。

●個別支援計画の見直しは、少なくとも6月に1回以上で行ってください。

※自立訓練や就労移行支援は、少なくとも3月に1回以上になります。

●サービス管理責任者は、個別支援計画の作成後、計画の実施状況の把握（モニタリング）を行うとともに、利用者の特性やニーズにあった計画に変更していく必要があります。

#### 【根拠法令：都条例第155号】

・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 第54条第7項（準用）

# 個別支援計画の一連の流れ

## ①アセスメント

- 利用者やその家族と面談し、その有する能力、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて、利用者の希望する生活や課題等の把握をします。

## ②原案

- サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題を検討し、原案を作成します。

## ③会議

- サービス管理責任者は、事業所の支援職員等で話し合いを行い、計画を固めます。

## ④同意

- サービス管理責任者は、会議で決定した計画内容を利用者及び家族に説明し、同意を得ます。

## ⑤完成

- 同意を得た個別支援計画に基づき、サービスを提供します。※定期的にモニタリングを行い、家族とも密に連絡をとる。

## ⑥見直し

- 6ヶ月（3ヶ月）ごとに計画を見直します。※①～⑥については、実施したことがわかるよう記録に残してください。

## 4、サービスの提供の記録について

～（１）サービスの提供の記録をつけていますか？～

### 【指摘事例】

・「サービス提供実績記録票」はあるが、サービスの提供の記録はつけていない。

●国保連請求時に使用する「サービス提供実績記録票」は、サービスの具体的内容を記載できる様式ではないため、基準で求められているサービスの提供の記録とは別ものとなりますので注意してください。

●サービスの提供の記録は、①サービス提供日、②提供したサービスの具体的な内容、③利用者負担額等の利用者に伝えるべき必要な事項（食事提供の有無等）を、後日一括ではなく、「都度」記録しなければなりません。

### 【根拠法令：都条例第155号】

・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 第23条第1項（準用）

# 4、サービスの提供の記録について

10

～（２）サービスの提供の記録について、利用者から確認を受けていますか？～

## 【指摘事例】

・サービスの提供の記録について、利用者から確認を受けていない。

●サービスの提供の記録については、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、利用者の確認を得なければなりません。

●利用者から確認を受けたことがわかるよう、サービスの提供の記録にサイン等をももらうようにしてください。

●個別支援計画の見直し等、今後のサービスに活かすことができるよう利用者の心身の状況等を詳細に記録することで、次回の個別支援計画の作成に反映してください。

## 【根拠法令：都条例第155号】

・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 第23条第2項（準用）

# 5、秘密保持（個人情報使用同意書）について

11

～家族（としての立場）の同意も得ていますか？～

## 【指摘事例】

- ・ 家族の情報について、その家族から同意を得ていない。
- ・ 利用者家族から利用者の代理人としては同意を得ているが、家族の立場としての同意は得ていない。
- ・ 個人情報<sup>※</sup>を他の障害福祉サービス事業者等に提供する旨の記載がない。

●利用者またはその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ、文書により当該利用者、その家族の同意を得なければなりません。この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的に同意を得ることで、足りるものとされています。

●様式には、利用者と代理人の同意欄だけではなく。家族の立場の同意欄を設定してください。

●基準上、文書により同意を得るように求められているのは、他の障害福祉サービス事業者に対して個人情報を提供するケースです。

## 【根拠法令：都条例第155号】

- ・ 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 第36条第3項（準用）

## 6、事故発生時の対応について

12

～サービスの提供により事故が発生した場合、適切な措置を講じていますか？～

### 【指摘事例】

- ・骨折事故について、東京都及び町田市に対して報告していない。
- ・事故報告書やヒヤリハットの様式を整備していない。

●事業者は、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、都道府県、市町村、当該利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければなりません。

●業務日誌等に事故の記録をしていることがありますが、その後の経過や原因、再発防止に向けた検討等の一連の事故への対応が記録されていないことがあります。また、未然の事故防止のためにも記録するよう、様式を整備してください。

●報告対象の事故については、毎年度、東京都から通知が出ますので、必ず参照してください。

### 【根拠法令：都条例第155号】

- ・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 第40条第1項（準用）、第75条第2項（準用）

# 報告対象事故について（3福保障施第577号より）

13

## ①死亡事故

- 誤嚥によるもの等

## ②入院を要する事故

- 持病による入院等は除く

## ③（②以外の）医療機関での治療を要する負傷や疾病を伴う事故

## ④薬の誤与薬

- その後の経過に関わらず、事案が発生した時点で要報告

## ⑤無断外出

- 警察・消防等の他の機関が関わったもの

## ⑥感染症の発生

## ⑦事件性のあるもの

- 職員による暴力事件等

## ⑧保護者や関係者とのトラブル発生が予想されるもの

## ⑨施設運営上の事故発生

- 不正会計処理、送迎中の交通事故、個人情報の流出等

## ⑩その他特に報告の必要があると施設が判断したもの

# 7、法定代理受領の通知について

14

～法定代理受領の通知は、適切に発行していますか？～

## 【指摘事例】

- ・ **法定代理受領の通知を行っていない。**
  - ・ **通知の日付が、受領日前になっている。**
- 事業者は、市長村から法定代理受領を行うサービスに係る給付費の支給を受けた場合には、利用者に対し、当該利用者に係る給付費の額を通知してください。
- 基準上、事業者は「給付を受けた場合は、通知をしなければならない」とされています。そのため、法定代理受領の通知は、支給を受けた日以降になります。※例えば、7月分の請求であれば、8月10日までに請求すると、9月15日に支給されるため、日付は、9月15日以降になります。

## 【根拠法令：都条例第155号】

- ・ **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 第27条第1項 (準用)**

## 8、工賃関連について ※工賃が発生する事業所の場合

15

～工賃関連の整備書類に不備がありませんか？～

### 【指摘事例】

- ・ 当該年度の目標工賃と前年度の工賃実績を利用者に通知していない。
  - ・ 工賃支給規程が作成されていない。
  - ・ 就労支援関連の明細書が作成されていない。
- 通知方法は、利用者に渡す以外にも、事業所の見えるところに、掲示やクリアファイルに綴る方法も可能です。
  - 工賃配分の計算方法等がわかる工賃支給規程を作成してください。また、工賃の計算方法については、対外的に説明できる工賃配分を行うようにしてください。
  - 必要経費を適正に算出するため、3つの明細書（①活動明細書、②製造原価明細書、③販管費明細書）を作成してください。

### 【根拠法令：都条例第155号】

- ・ 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 第187条第4項、第86条（準用）

# 9、今後、気をつけていただきたいこと

16

～（１）身体拘束等の適正化を推進してください。～

## 【注意すべき点】

・ **身体拘束廃止未実施の減算要件に追加があります。**

①身体拘束等を行う場合、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由、その他必要な事項を記録すること。

②身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会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。

③身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。

④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を実施すること。

※①は既に規定済。②～④は令和3年4月から努力義務とし、令和4年4月から義務化

※①～④を満たしていない場合は、基本報酬を減算する。ただし、②～④については、令和5年4月から適用する。

※虐待防止の取組で身体拘束等の適正化について取り扱う場合は、身体拘束等の適正化に取り組んでいるとみなします。

## 【根拠法令：都条例第155号】

・ **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 第35条の2 (準用)**

## 9、今後、気をつけていただきたいこと

～（２）感染症対策の強化を図ってください。～

### 【注意すべき点】

・ **感染症及び食中毒の発生及びまん延の防止等に関する取組の徹底が求められています。**

- ① 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会の開催
  - ② 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針の整備
  - ③ 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修の実施
  - ④ 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための訓練（シミュレーション）の実施
- 上記の4点が義務づけられます。ただし、3年の経過措置が設けられています。

### 【根拠法令：都条例第155号】

・ **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 第90条第2項（準用）**

# 10、注意したい減算・加算事例について

18

～（１）個別支援計画未作成減算～

## 【指摘事例】

・ **個別支援計画が作成される前に、サービスの提供がされている。**

- 利用者に対してサービスを提供する際は、必ず個別支援計画を作成した後におこなってください。
- 減算の期間は、サービス提供開始日の属する月から未作成が解消された前月までです。

※具体的な減算事例は以下のとおりです。

- ・ サービス提供日（7月7日）／計画作成日（7月29日）＝減算なし
- ・ サービス提供日（7月7日）／計画作成日（8月29日）＝7月分の減算
- ・ サービス提供日（7月7日）／計画作成日（9月29日）＝7・8月分の減算
- ・ サービス提供日（7月7日）／計画作成日（10月29日）＝7・8・9月分の減算
- 作成されていない期間が3月未満の場合、所定単位数の100分70
- 作成されていない期間が連続して3月以上の場合、所定単位数の100分50

# 10、注意したい加算・減算事例について

19

～（2）欠席時対応加算～

## 【指摘事例】

- ・ 10日前に中止の連絡があったが、加算算定していた。
- ・ 欠席時対応に係る記録がない。

●加算にあたっては、急病等によりその利用を中止した日の前々日、前日または当日に連絡があった場合について算定可能です。

●電話等により当該利用者の状況を確認し、引き続きサービスの利用を促す等の相談援助を行うとともに、当該相談援助の内容を記録してください。

●記録については、以下の事項については記載してください。

- ①欠席の連絡を受けた日付
- ②欠席する日
- ③利用者の状況
- ④相談援助の内容

利用者支援編は以上になります。

ご視聴ありがとうございました。

**【アンケートの回答も忘れずにお願いします。】**

アンケートは、町田市公式ホームページに掲載しています。

**【掲載場所】**

トップページ> 医療・福祉> 社会福祉法人の認可・指導、福祉サービス事業者の指導> 障がい福祉サービス事業所等に対する指導等について> 2021年度施設系事業者向け集団指導を実施しています。