

資料 1

実地指導時の主な指摘事項について (令和2・3年度)

1 一般原則

利用者の人権の擁護，虐待の防止等のため，必要な体制の整備を行うとともに，その従業者に対し，研修を実施する等の措置を講じなければならない。

<指摘事項>

- ・ 虐待防止委員会，虐待防止責任者が設置されていなかった。
- ・ 職員研修が実施されていなかった。

2 人員に関する基準

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、兼務関係等を明確にすること。

<指摘事項>

- ・ 勤務形態一覧表が毎月作成されていなかった。
(職員の勤務実態を一元的に管理できていない。)
- ・ 日々の勤務時間や専従等の勤務形態が明確ではなかった。
- ・ 市へ変更届出書を提出した月以外の月において、従業者の勤務体制および勤務形態一覧表が作成されておらず、従業員の職種や勤務形態が明らかになっていなかった。
- ・ 勤務形態一覧表について、誤りが多く繰り返し訂正されており、適正な人員体制が確保されているかを確認できなかった。

など

3 運営に関する基準

① 取扱方針

- ・ 個別支援計画に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、事業の提供が漫然かつ画一的なものとならないように配慮する。
- ・ 従業者は、事業の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明する。
- ・ 提供する事業の質の評価を行い、常にその改善を図る。

<指摘事項>

- ・ 質の評価が行われていなかった。
→ **令和2年度・3年度で一番多い指摘事項**

3 運営に関する基準

② 内容および手続きの説明・同意

支給決定障害者等がサービスの利用の申し込みを行ったときは、当該利用者の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用者に対し、運営規程の概要、従業員の勤務体制、その他利用申込者のサービス提供に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。

<指摘事項>

- ・ 実際の事業所の体制と運営規程・重要事項説明書の記載内容が違っていた。
- ・ 重要事項説明書に記載すべき事項が掲載されておらず、また、同意を得ていなかった。
- ・ 個人情報利用同意書で利用者及び家族の同意が得られていなかった。

など

3 運営に関する基準

③ 利用者に求めることができる金銭の支払いの範囲等 (H18.12.6 厚生労働省通知)

(1) 利用者に金銭の支払いを求めることができるもの

ア 金銭の用途が、直接利用者の便益を向上させるものであること。

イ 一般的に利用者の日常生活に最低限必要と考えられる物品（歯ブラシや化粧品等の個人用の日用品等）であって、利用者の希望を確認した上で提供されるもの

ウ サービス提供の一環として実施するクラブ活動や行事における材料費，入浴に係る費用等として想定されるもの

エ 利用者の希望により，送迎を事業所側が提供する場合に係る費用

（送迎加算を算定している場合は，燃料費等の実費が送迎加算の額を超える場合に限る）

オ 介護給付費等に含まれるものおよびすべての利用者に一律に提供される物品等に係る費用については認められない。

(2) 利用者に金銭の支払いを求める場合の留意事項

ア 支払いを求める金銭の便益およびその額を運営規程において定め，サービスの選択に資すると認められる重要事項として，書面によって説明し，同意を得た上で，事業所の見やすい場所に掲示すること。
（ファイリングによる閲覧可）

イ 支払いを求める金銭の額は，その対象となる便益を行うための実費相当額の範囲内で行われるべきであること。

<指摘事項>

- ・ 金銭の支払いを求めるべきでない内容（共益費，入浴料など）について金銭を要求している事例があった。
- ・ 金銭の支払いを要するものについて，運営規程および重要事項説明書に記載されていなかった。
- ・ 利用者から徴収している食材料費について，実費を徴収するものであるが，食材や調味料の購入代金等として支出した実績の記録がなく，余剰金を利用者に返金していなかった。
- ・ 光熱水費について，書面での説明がないまま月額使用料の他に超過分として利用者から実費を徴収していた。

など

3 運営に関する基準

④ 個別支援計画等の作成

計画作成の流れ

利用者が置かれている環境および日常生活全般の状況等評価

- 面接等による利用者の希望する生活および課題等の把握（アセスメント）
- 計画原案（課題・目標および達成時期・留意事項等）の作成
- 担当者等による会議の開催
- 利用者，家族への原案の説明・同意・交付

定期的に見直しを行い，必要に応じた計画の変更

上記の手続きのほか

- 利用者等との定期的な面接等によるアセスメントを含めた計画の実施状況の把握（モニタリング）

<指摘事項>

- ・ 個別支援計画原案の内容について会議等により担当者等から意見を求めた記録や障害福祉サービス事業所との連携の記録がなかった。
- ・ アセスメントの記録がなかった。
- ・ 計画を少なくとも6月に1回以上見直ししていなかった。
- ・ アセスメント、モニタリングが実施されていない、結果が反映されていないなど、適切な手続き、手順に基づく個別支援計画の見直しがされていないものがあった。
- ・ 個別支援計画を、サービス管理責任者ではなく、相談支援専門員が立案していた。

→ 毎年の指摘（減算の可能性）

など

**※ 事故のあった利用者については、
その原因・対策を踏まえた計画の見直しが必要**

3 運営に関する基準

⑤ 事故発生時の対応

- ・ 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は、市、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。
- ・ 事業者は、事故の状況および事故に際してとった処置について、記録しなければならない。
- ・ 事業者は、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。
- ・ 事業者は、事故の原因を解明し、再発防止を防ぐための対策を講じること。

<指摘事項>

- ・ 事故報告書が提出されていなかった。
- ・ ヒヤリハットの様式がなかった。
- ・ 「与薬もれ」が誤薬であるとの認識がなく。事故報告をしていなかった。

など

※ 事故を未然に防ぐため、

利用者間のトラブルなどについて職員間で情報を共有すること。

※ 生活環境が急激に変化した入所者がいた場合のフォロー体制の検討を行うこと。

※ ヒヤリハットを活用し、軽微な事故が重大な事故につながらないような対策を講じていくこと。

3 運営に関する基準

⑥ 記録の整備

- ・ サービスを提供した際は、提供日、内容その他必要な事項をサービス提供の都度記録しなければならない。
- ・ 訪問・通所系サービスのサービス提供実績記録票への利用者等の確認は、サービス利用の都度行うこと（当日または翌日）。ただし、入所系サービスは、月末で可

<指摘事項>

- ・ サービス提供の記録について、記載がない、同じ文章が繰り返し転写される等の不適切な内容が散見されたほか、個別支援計画に盛り込んだ課題に対して利用者へ支援した記録が詳細でなかった。
- ・ 出勤していない職員の名前で支援日誌の記録が残されていた。

など

3 運営に関する基準

⑦ 工賃等の支払い

- ・ 生産活動に係る事業の収入から、生産活動に係る事業に必要な経費を控除した額に相当する金額を工賃等として支払わなければならない。
- ・ 年度ごとに、工賃の目標水準を設定し、当該工賃の目標水準および前年度に利用者に対し支払われた工賃の平均額を利用者に通知するとともに、北海道に報告しなければならない。

<指摘事項>

- ・ 工賃の支給額について、工賃規程において定額で定められており、生産活動に応じて適切に算出していなかった。
- ・ 工賃の目標水準および前年度に利用者に対し支払われた工賃の平均額を利用者に通知していなかった。
- ・ 生産活動に係る事業の収入から生産活動に係る事業に必要な経費を控除した額に相当する金額が、利用者に支払う賃金の総額以上となっていなかった。

→経営改善計画書の提出（A型の場合）

など

- ※ 一部訓練等給付費からの充当が見られるので、改善に努めること。
特に就労継続支援A型事業所は、経営改善計画書の提出が必要となる。

3 運営に関する基準

⑧ その他の指摘

- 事業所の新規開設や職員の退職等により、各事業所で職員の異動が多く行われており、複数事業所でサービス管理責任者が不在となる等の人員配置基準を満たさない期間が生じ、共同生活援助計画が作成されないなど利用者支援に支障が生じていた。
- 利用契約を行った際、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に報告していなかった。
- 利用者から徴収している料金について、整合性がとれていなかった。
- 防火管理者が選任されていなかった。
- 事業に係る会計が、事業所ごとに区分して経理されていなかった。
- 利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するための体制、手順および受付のための様式が定められていなかった。

3 運営に関する基準

⑧ その他の指摘

- ・ 利用者の金銭管理について、重要事項説明書に記載された内容による援助を行っておらず、実態と合っていなかった。
- ・ 従業員の質の向上のための研修計画および実施した記録が、確認できなかった。
- ・ 職員の勤務形態や員数が変更になった際に、変更届出書が提出されていなかった。

4 給付費の算定等に関する基準

① 基本報酬

- ・ サービス種別により，利用定員や職員の配置区分，利用者の支援区分，工賃，開所時間等に応じ，利用日に請求できる。

<指摘事項>

- ・ 共同生活援助において，外泊日に訓練等給付費を請求していた。
- ・ 職員の退職等により，職員の配置区分が変わっていたが，変更前の配置区分のまま訓練等給付費を請求していた。
- ・ 職員の退職により，サービス提供職員欠如減算が生じていたが，減算せず請求していた。

4 給付費の算定等に関する基準

② 欠席時対応加算

- 欠席の連絡が，利用日の前々日，前日または当日であること。
- 事業所職員が，利用者（児）の状況を確認し，引き続き当該事業所の利用を促すなどの相談援助を行っていること。
- 相談援助の内容を記録していること。

<指摘事項>

- 利用者または当該利用者の家族等への連絡調整を行い，当該利用者の状況の把握および相談援助を行った内容（連絡を受けた日時，連絡をしてきた相手，連絡を受けた職員名，欠席理由，利用者の状況，次回の利用予定等）を確認し，記録していなかった。

4 給付費の算定等に関する基準

③ 福祉専門職員配置等加算

事業所に配置される直接処遇職員の資格または割合に応じて加算される。

<指摘事項>

- ・ 職員の増減等により、福祉専門職員配置等加算が満たされない状況であるが、体制届が提出されていなかった。
- ・ 職業指導員および生活支援員として常勤で配置されている従業者のうち介護福祉士である従業者の割合が20%であったにもかかわらず福祉専門職員配置等加算Ⅰを算定していた。

4 給付費の算定等に関する基準

④ 地域生活移行個別支援特別加算

医療観察法に基づく通院医療の利用者，刑務所出所者等に対して，地域で生活するために必要な相談援助や個別支援等を行った場合に加算される。

<指摘事項>

- ・ 地域生活移行個別支援特別加算の要件である，従業者への年1回以上の対象者の支援に関する研修が行われていなかった。また，有資格者が配置されていなかった。

4 給付費の算定等に関する基準

⑤ 医療連携体制加算

医療機関等との連携により，看護職員が事業所を訪問して利用者に対して看護を行った場合や，痰の吸引等に係る指導を行った場合等に加算される。

<指摘事項>

- ・ 医療連携体制加算Ⅶを算定している事業所において，日常的な健康管理や医療機関，主治医との連絡調整等の看護師が行うべき業務の記録が作成されていないかった。

4 給付費の算定等に関する基準

⑥ 福祉・介護職員処遇改善加算

- ・ 福祉・介護職員の賃金（退職手当を除く。）の改善に要する費用の見込額が、福祉・介護職員処遇改善加算の算定見込額を上回る賃金改善に関する計画を策定し、当該計画に基づき適切な措置を講じていること。
- ・ 当該事業所において、賃金改善に関する計画、当該計画に係る実施期間および実施方法その他の福祉・介護職員の処遇改善の計画等を記載した福祉・介護職員処遇改善計画書を作成し、全ての福祉・介護職員に周知し、市長へ届け出ていること。
- ・ 福祉・介護職員処遇改善加算の算定額に相当する賃金改善を実施すること。ただし、経営の悪化等により事業の継続が困難な場合、当該事業の継続を図るために福祉・介護職員の賃金水準（本加算による賃金改善分を除く。）を見直すことはやむを得ないが、その内容について市長に届け出ること。
- ・ 事業年度毎に福祉・介護職員の処遇改善に関する実績を市長に報告すること。
- ・ 算定日が属する月の前12月間において、労働関係法令に違反し、罰金以上の刑に処せられていないこと。
- ・ 労働保険料の納付が適正に行われていること。
- ・ 次に掲げる基準のいずれにも適合すること。
 - ア 福祉・介護職員の任用の際における職責または職務内容等の要件（福祉・介護職員の賃金に関するものを含む。）を定めていること。
 - イ アの要件について書面をもって作成し、全ての福祉・介護職員に周知していること。
 - ウ 福祉・介護職員の資質の向上の支援に関する計画を策定し、当該計画に係る研修の実施または研修の機会を確保していること。
 - エ ウについて、全ての福祉・介護職員に周知していること。
 - オ 福祉・介護職員の経験もしくは資格等に応じて昇給する仕組みまたは一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組みを設けていること。
 - カ オの要件について書面をもって作成し、全ての福祉・介護職員に周知していること。
- ・ 平成27年4月から届出の日の属する月の前月までに実施した福祉・介護職員の処遇改善の内容（賃金改善に関するものを除く。）および当該福祉・介護職員の処遇改善に要した費用を全ての福祉・介護職員に周知していること。

<指摘事項>

- ・ 賃金改善に関する計画，実施した処遇改善の内容および処遇改善に要した費用を全ての福祉・介護職員に周知していなかった。
- ・ 処遇改善計画書における福祉・介護職員の賃金の総額に誤りがあったが，修正していなかった。
- ・ 処遇改善手当について，直接処遇の勤務実績の少ない職員に対して多く支給されていた。
- ・ 賃金改善対象職種外である管理者やサービス管理責任者等の職種の者に対する支給を実績に加えていた。また，時間外手当やマイカー使用料等の本来的に支払われるべきものを賃金改善していた。

など

4 給付費の算定等に関する基準

⑦ その他の指摘

- ・ 長期入院時支援特別加算において、病院を訪問し日常生活の支援を行っていない日も請求していた。
- ・ 帰宅時支援加算について、事業所が当該利用者の帰省に伴う家族等との連絡調整や交通手段の確保等の支援を行った場合に算定できるが、家族とのやりとりや居宅等での状況についての記録がなかった。
- ・ 日中支援加算（Ⅰ）について、年齢や障害支援区分で一律に適用するのではなく、利用者のアセスメントや個別支援計画原案の作成にあたり担当者等から意見を聴取する会議等で日中支援の必要性について十分に検討したうえで、必要と判断される場合のみ個別支援計画に位置付け、必要な生活支援員等を加配し、日中支援の内容について記録することとなっているが、要件を満たしていなかった。

<最後に>

- ・ 個別支援計画の策定・見直しにあたっては、アセスメント等の必要な手続きを行い、その記録を残す必要があります。普段から利用者の状況等を見てわかっているからと省略しないでください。
- ・ 事業所管理者におかれましては、職員の異動・退職等の際には、人員配置の状況、加算要件の確認をお願いします。
(令和3年度、体制届未提出による発覚、過誤調整多数。)
- ・ 「障害福祉サービス事業者等自己点検表」による点検は、実地指導時のみのものではありません。適正な事業所運営、利用者へのサービス提供のため、点検表を活用した定期的な自己点検および関係書類等の確認をお願いします。