

令和 5 年度

指定障がい福祉サービス事業者等
集団指導
(共通編 2)

大阪市福祉局障がい者施策部

実地指導における主な指導事項（全事業者共通）

（１）事業所の運営について

（２）サービス提供に関する指導事項

（３）令和６年３月に経過措置が終了する基準について

（４）その他

管理者等の責務について

(管理者の責務)

従業者の管理、事業の実施状況の把握、従業者の指揮命令

(サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の責務)

利用者(児)の状況の把握、モニタリング、個別支援計画の作成、従業者への技術的な指導助言等

(サービス提供責任者の責務)

サービスの利用申込みに係る調整、利用者(児)の状況の把握、他機関との連携、居宅介護計画等の作成業務、従業者への技術的な指導助言等

従業員の管理について

- 管理者及び従業員の勤務条件を雇用契約書等により明確にする必要があります。なお、常勤以外の従業員の雇用契約等についても必要です。
- 従業員に年 1 回健康診断を受診させる等してその健康状態を把握することが必要です。

従業員の秘密保持の誓約について

- 従業員及び管理者は、正当な理由なく、その業務上知りえた利用者（児）及び利用者（児）家族の秘密を漏らしてはいけません。
- 従業員及び管理者に、業務上知りえた利用者（児）及び利用（者）児家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じる必要があります。
- 従業員の業務上知りえた秘密の保持義務は、就業規則、雇用契約書、誓約書等に明記することが必要です。
- 在職中だけでなく退職後においても同様の措置を講じる必要があります。

個人情報の使用同意について

- 事業者が有する利用者の個人情報には、家族に関する情報も含まれますので、他の指定障がい福祉サービス事業者と共有するためには、あらかじめ文書により利用者及びその家族等から同意を得ておく必要があります。
- 家族等からの同意は、家族代表としての同意ではなく、個々に同意を得る必要があります。
- そのため、様式については、個々の家族等からの同意を得られるよう、複数の家族記入欄を設けるなど家族等が複数いる場合にも対応できるようにしてください。

人員配置について

前年度平均利用者数や直近 6 か月の平均利用者数等を用いて、必要な従業者の員数を算定する必要があります。（地域移行支援、地域定着支援を除く）

必要な従業者の員数が満たされていない場合には、人員欠如減算の対象となる場合があります。

加算の要件において、前年度平均利用者数に対する員数などが定められているものもありますので、ご注意ください。

勤務予定(実績)表の作成について

- 勤務予定(実績)表は事業所単位で月ごとに作成し、作成にあたっては以下の点に留意してください。
 - ・すべての従業者（管理者、医師、看護職員等を含む）を記載しているか。
 - ・従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係等を明記しているか。
 - ・法人代表や役員が従業者として勤務する場合はその時間が記載されているか。
- 勤務予定（実績）表により、人員の基準配置や加算の要件を満たす人員配置となっているか確認してください。

勤務予定(実績)表作成例（居宅介護の場合）

職 種	勤務 区分	氏 名		1	2	3	～	31	備 考 (資格等)
				月	火	水	～	水	
管理者	常勤 兼務	〇〇 〇〇	予定 実績	A 8	A 8	A 8	～ ～	A	訪問介護管理者兼務
サービス 提供責任者	常勤 兼務	〇〇 〇〇	予定 実績	A 8	A 8	A 休	～ ～	A	介護福祉士 訪問介護サ責兼務
ヘルパー	非常勤 専従	〇〇 〇〇	予定 実績	B 4	C 3	B 4	～ ～	B	ヘルパー2級 訪問介護員兼務
ヘルパー	非常勤 (登録型)	〇〇 〇〇	予定 実績	2 2	1 0	2 0	～ ～	2	初任者研修2級
(以下同様)									

※A 常勤:9:00～18:00、B 非常勤:13:00～17:00、C 非常勤:9:00～12:00

変更の届出

- 管理者、サービス管理責任者等、サービス提供責任者、専用区画、運営規程等の変更の届出は、事前または変更後10日以内に変更の届出を行ってください。
- 加算の算定開始の届出については、当月15日までになされた場合は、翌月から算定でき、16日以降に届け出た場合は翌々月からの算定になります（福祉・介護職員処遇改善加算等は除く）。
- 人員要件、資格保持者などの加算要件を満たさなくなった場合は、取下げの届出を行ってください。

計画的な研修の実施について

- 運営規程に定めた研修回数により年間計画等を策定し、研修を計画的に実施し、実施後は参加者名簿、研修内容、資料等も含め、記録を残してください。
- 従業員の資質向上、人権擁護、虐待の防止、身体拘束等の適正化についての研修は、基準上、実施が必要です。
- BCP（業務継続計画）並びに感染症予防及びまん延防止のための研修が未実施の場合、来年度から指導対象になります。
- 研修に参加できなかった従業員には別途、研修内容を共有してください。

感染防止対策について

- 感染症マニュアルを整備し、その内容を従業者に周知するなどして、感染症の発生又はまん延をしないような取組みをする必要があります。
- 事業所（施設）の設備及び備品等については、衛生的な管理に努める必要があります。例えば、トイレや洗面所などにおいて、皆で同じタオルを使用すると感染症が広がる原因となりますので、使い捨てのペーパータオルを使用するなどしてください。

【参考】厚生労働省 感染症防止マニュアル
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html



ハラスメントの防止について

- 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する必要があります。
- ハラスメント相談への担当者を定める等、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備が必要です。
- これらの内容を従業者に周知する必要があります。
- なお、ハラスメントには上司や同僚に限らず、利用者（児）その家族等から受けるものも含まれますので、ご注意ください。

【厚生労働省作成 障がい福祉の現場におけるハラスメント対策掲載URL】

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html



虐待の防止について

- 虐待の防止について、次の措置を講じる必要があります。
 - ・虐待防止担当者の設置
 - ・虐待防止委員会の設置
 - ・年1回以上の研修の実施
 - ・虐待防止のための指針を作成することが望ましい。
- 虐待防止委員会については、身体拘束の適正化のための対策を検討する委員会と一体的に行うことも可能です。

身体拘束の廃止及び適正化について

- 身体拘束等の適正化のために次の措置を講じる必要があります
 - ・身体拘束を行った際の記録
 - ・身体拘束適正化検討委員会の定期開催（年1回以上）
法人単位での開催や虐待防止委員会と同時に開催することも可能
 - ・身体拘束の適正化のための指針の整備
 - ・身体拘束の適正化のための研修の実施（年1回以上）
- 身体拘束廃止未実施減算について
令和5年4月から、上記の措置が講じられていない場合、事実が生じた月（実地指導を実施した月）の翌月から改善が認められるまでは利用者全員について所定単位数（1日5単位）の減算が必要です。

会計の区分

- 経理は、指定事業所・施設ごとに区分するとともに、サービス種別ごとに会計を区分することが必要です。
- 共通的に必要となる事務的な経費（光熱水費、事業所賃借料等）については、収入割、人員割、面積割等の按分に関するルールを決め、支出を区分してください。
- 就労系事業等における生産活動にかかる収入や工賃等の支出については、「就労支援事業の会計処理の基準」に基づき、事業会計とは別に区分してください。

実地指導における主な指導事項（全事業者共通）

（１）事業所の運営について

（２）サービス提供に関する指導事項

（３）令和６年３月に経過措置が終了する基準について

（４）その他

提供拒否の禁止の原則

●利用申込者に対し、正当な理由が無く、サービス提供を拒否してはいけません。

< 正当な理由の例 >

- ① 当該事業所の従業者の勤務体制からは利用申込みに応じきれない場合
- ② 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ③ 当該事業所の運営規程において主たる対象とする障がいの種類を定めている場合であって、これに該当しない者から利用申込みがあった場合、その他利用申込者に対し自ら適切な支援を提供することが困難な場合
- ④ 入院治療が必要な場合

以上に該当しない場合、原則、サービスの提供を断ることはできません。

断る場合は、どのような理由で断るのか、利用申込みの相談日時と共に記録に残し、トラブル防止に努めてください。

重要事項説明書と運営規程の準備

- 「重要事項説明書」と「運営規程」間で内容（営業日時、通常の事業の実施地域など）を合わせること。
- 運営規程の内容を変更した場合は、変更届の提出が必要です。
- 重要事項説明書の作成に際しては、ルビ版・拡大文字版を作成するなど、利用者の障がい特性に応じた配慮を行ってください。

重要事項説明書及び契約書の内容手続の説明及び同意

- 重要事項説明書、契約書においては、利用申込者本人（児童の場合は保護者）の署名等が必要です。
- 代筆者と代理人を混同しているケースがありますので、代理人が署名するときは代理人欄、代筆者は署名するときには代筆者欄に署名を求めてください。
- 利用契約は、法人代表者名で締結する必要があります。管理者等の名前で締結するには権限の委任が必要になります。

事業所への掲示が必要なもの

- ・ 運営規程の概要
- ・ 重要事項説明書
- ・ 事故発生時の対応
- ・ 個人情報保護の保護
- ・ 従業者の秘密保持に関する措置内容
- ・ 苦情相談の窓口
- ・ 苦情解決の体制及び手順

なるべくわかりやすい場所に、文字を大きくするなど利用申込者等が見やすいよう工夫して掲示してください（掲示に変えて備え付けることも可）。

また、地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援、障がい児相談支援においては、利用者の数等のサービスの実施状況、相談支援専門員の有する資格についても掲示が必要となります。

契約支給量の報告等

- 受給者証には、契約締結時・契約変更時・契約終了時に契約内容を記載してください。
- 市町村に対して、上記の受給者証記載事項等を区保健福祉センターに遅滞なく報告してください。

サービスの提供の記録

- サービス提供の記録は、具体的なサービス内容、実績時間数等を記載し利用者から利用の都度、確認を受ける必要があります。
- 今後のサービス提供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してください。
- 記録は鉛筆、消せるボールペンなどの消せる筆記用具で記録しないよう注意してください。
- サービス提供に関する諸記録や報酬請求の根拠となる書類は5年間保管する必要があります。
- 諸記録や契約関係書類は、相手方の同意があれば電磁的方法によることができますが、相手方が障がい者の場合は、その障がい特性に応じて適切な配慮を行う必要があります。

個別支援計画等の作成の注意点

- サービス管理責任者等（サービス提供責任者、児童発達支援管理責任者を含む）が利用者（児）の心身の状況を把握し、アセスメントを十分に行い、記録に残す必要があります。
- サービス管理責任者等が、計画の作成に係る会議を開催し、計画の原案の内容について意見を求め、その結果を記録する必要があります。
- 個別支援計画の策定にあたり提供するサービスの内容について、利用者等（利用者又は利用児の給付決定保護者）に対する説明を行い、同意を得る必要があります。
- 個別支援計画は利用者等に交付する必要があります。
- 利用者等の同意及び交付については、署名等により確認を得てください。
- 個別支援計画は適切に見直す必要があります。
（事業種別により随時、3か月、6か月等最低限の見直し頻度が異なります）

注意 個別支援計画等の作成にかかる一連の業務が適切に行われていない場合、個別支援計画未作成減算の事由となります(訪問系サービスを除く)。

介護給付費等の額に係る通知等

- 法定代理受領により市町村から介護給付費等の支払いを受けたときは、本来の受領者である利用者に対して、「介護（訓練等）給付受領のお知らせ」等により代理受領した金額等（内訳金額も併せて示すことが望ましい）を書面で通知する必要があります。
- 市町村から介護給付費等の支払いを受けたことを確認してから、利用者1人1人に必ず通知してください。
- 「介護（訓練等）給付受領のお知らせ」の様式は、大阪市ホームページの集団指導関係の「参考資料」にありますので、ご確認ください。

苦情解決

苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行う必要があります。

- 報告書、台帳などの、記録様式を作成し、当該苦情の受付日、内容、原因分析について記載する必要があります。
- 加えて、原因分析を踏まえた再発防止のための取組みを実施し、その内容を記録してください。
- マニュアル（手順）の作成（報告書等様式含む）、苦情受付体制の整備など積極的な取組みを行ってください。

ひやりはっと事例の対応

- サービス提供中に事故には至らなくとも、事故に至る可能性がある事象が発生した場合は、事故の内容、その後の経過、再発防止のための取り組みを行い、記録することが望まれます。

ひやりはっと事例に関する様式は大阪府ホームページをご参照ください。

事故発生時の対応 1

●サービス提供中の死亡事故及び負傷、個人情報流出事故等が発生した際は、利用者の家族に連絡するとともに大阪市福祉局運営指導課へ報告することが必要です。対象となる事故や様式について、詳しくは大阪市HPをご参照ください。

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000596415.html>



- 事故対応が最優先のため、対応が落ち着いてからの報告で構いません。
- 再発防止策を講じ、実際に取り組みを行ってください。
- 利用者に賠償すべき事故については速やかに賠償を行う必要があります。
(損害賠償保険に加入しておくことが望ましい。)

事故発生時の対応 2

- 再発防止の取組みについては「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針」（平成14年3月28日福祉サービスにおける危機管理に関する検討会）等を参考にしてください。
- 事業所に自動体外式除細動器（AED）を設置することや、救命講習等を受講することが望ましいとされていますが、事業所の近隣に設置があり、緊急時に使用できるよう体制を構築することでも構いません。

3. 実地指導における主な指導事項（全事業者共通）

（1）事業所の運営について

（2）サービス提供に関する指導事項

（3）令和6年3月に経過措置が終了する基準について

（4）その他

業務継続計画（BCP）の策定等

感染症対策及び災害の2種類の作成が必要です。

業務継続計画（BCP）とは

感染症のまん延や自然災害など、不測の事態が発生しても、利用者に必要な福祉サービスを中断させない、または中断しても可能な限り短い時間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画です。

業務継続計画（BCP）策定のポイント

- (1) 非常時における意思決定者、各業務担当者をあらかじめ決めておくなど、指揮命令システムを確保する
- (2) 初動対応をシミュレーションし、対応事項を整理する
- (3) あらかじめ事業所内や法人内の応援体制を検討するなどし、従業員の確保を図る
- (4) 職員の出勤状況や被災状況に応じて優先業務をあらかじめ整理しておく
- (5) 計画を実行性のあるものとするために、従業員や関係者に計画を周知し、研修や訓練を行う必要があります。研修・訓練の時期や内容などをあらかじめ計画に定めてください。（従業員への研修及び訓練の実施・記録は年1回以上必要）

業務継続計画の策定についての参考資料（厚生労働省HPへのリンク）

- 障害福祉サービス事業所等における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修、障害福祉サービス事業所等における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン

- 業務継続計画（BCP）のひな型等（感染症）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00003.html



- 障害福祉サービス事業所等における自然災害発生時の業務継続ガイドライン

- 業務継続計画（BCP）のひな型等（災害）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_17517.html



感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための措置

●事業者は、感染症又は食中毒の発生予防及びまん延防止のために次の措置をとることが必要です。

- ・ 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（感染対策委員会）の定期開催⇒実施頻度については次頁記載
- ・ 指針の整備
- ・ 研修及び訓練を行い、記録を残すこと⇒実施頻度については次頁記載

感染症対策委員会と研修、訓練の実施頻度

事業種別	委員会	研修	訓練
居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、 重度障がい者等包括支援、就労定着支援、 地域移行支援、地域定着支援、計画相談支援、 障がい児相談支援	6 か月に 1 回以上	年に 1 回以上	年に 1 回以上
上記以外の事業	3 か月に 1 回以上	年に 2 回以上	年に 2 回以上

感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための措置についての参考資料
(厚生労働省HPへのリンク)

●障がい福祉サービス事業所等における感染対策指針作成の手引き、指針ひな型

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html



3. 実地指導における主な指導事項（全事業者共通）

（１）事業所の運営について

（２）サービス提供に関する指導事項

（３）令和６年３月に経過措置が終了する基準について

（４）その他

5 類移行後の取り扱いについて（新型コロナウイルス関連）

- 新型コロナウイルス感染症に係る臨時的な取扱い（いわゆる代替措置）については、法律上の位置づけの変更によりそのほとんどが取り扱いを終了していますのでご注意ください。
- なお、事業所において利用者（児）・従業員がコロナにり患したときの報告は継続しています。また、入所・居住系サービスにおいて陽性者が発生した場合の大阪市保健所への報告も引き続き必要ですのでご注意ください。

障がいのある方への合理的配慮の提供について

- 令和6年4月から事業者による合理的配慮の提供が義務化されます。
- 合理的配慮とは、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮（必要な変更および調整）を行うことです。
- 合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、次の3つのものを満たすものであることに留意する必要があります。
 - ・必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
 - ・障がい者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるものであること
 - ・事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと



内閣府HP : https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai_leaflet-r05.html

共通編2は以上です。
各サービスごとの研修にお進みください。