

令和 6 年度

指定障がい福祉サービス事業者等
集団指導
(共通編 3)

大阪市福祉局障がい者施策部

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

- ・ **サービス提供に関する指導事項**
- ・ 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。

個別支援計画等の作成の注意点

- 利用者（児）の自己決定の尊重及び意思決定の支援に配慮しつつ個別支援計画を作成する必要があります。
- 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、従業者及び利用者等が参加する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。

個別支援計画等の作成の注意点

- 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及び相談支援事業者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)。

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。

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案が発生した場合は、事案の内容、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>



- 重大事故発生の際は、まずは運営指導課あてご一報ください。
- 事故対応が最優先のため、報告書の提出は状況が落ち着いてからで構いません。
- 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な体制を構築することでも構いません。

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



運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

- ・ サービス提供に関する指導事項
- ・ **その他**

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ています。
- 合理的配慮とは、障がいのある方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。
- 合理的配慮の提供にあたっては、障がいのある人と事業者等との間の「建設的対話」を通じて相互理解を深め、共に対応策を検討していくことが重要です。

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



共通編3は以上です。
令和6年度報酬改定編にお進みください。