資料１

令和３年度実地指導における
主な指導事項について

１　基本方針・一般原則

（１）質の評価

事　例	サービスの質の評価を行っていない。
基準等	事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。
指導内容	提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ること。

２　運営に関する基準

（１）内容及び手続の説明及び同意

事　例	・利用申込者との契約にあたり、重要事項説明書を交付して説明を行い、契約書を取り交わしているが、当該重要事項説明書及び契約書に記載すべき事項が記載されていない。 【具体例】 ●重要事項説明書において、苦情受付窓口は記載されているが、苦情処理体制（対応手順等）が記載されていない。 ●重要事項説明書において、第三者評価の実施状況が記載されていない。 ●契約書において、事業者が提供するサービスの内容、サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項、苦情受付窓口が記載されていない。 ・別のサービスに関する内容の重要事項説明書及び契約書を使用して、説明及び契約を行っている。 ・重要事項説明書において、利用者の同意がない。また、同意している者が利用申込者でない。 ・契約書において、契約期間開始年月日が記載されていない。
基準等	・事業者は、支給決定障害者等がサービスの利用の申込みを行ったときは、当該利用申込者に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用申込者に対し、運営規程の概要、従業者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記した文書を交付して説明を行い、当該サービスの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。 ・事業者は、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 77 条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をしなければならない。 【解釈通知において具体的に示されている重要事項説明書及び契約書に記

	載すべき事項】 ●重要事項説明書 ・運営規程の概要 ・従業者の勤務体制 ・事故発生時の対応 ・苦情処理体制 ・提供するサービスの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） ・その他利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項 ●契約書 ・事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地 ・事業者が提供するサービスの内容 ・サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項 ・サービスの提供開始年月日 ・サービスに係る苦情を受け付けるための窓口
指導内容	・必要事項を記載した重要事項説明書及び契約書で、説明及び契約を行うこと。 ・利用するサービス内容に該当する重要事項説明書及び契約書で、説明及び契約を行うこと。 ・重要事項説明書及び契約書について、記載漏れ及び押印漏れが無いよう十分に注意すること。 ・重要事項説明書により説明を行い、利用申込者（市町村から支給決定を受けた者）から同意を得ること。

（２）契約支給量（契約内容）の報告等

事　例	・サービスの提供開始にあたり、利用者の受給者証に必要な事項を記載していない。また、必要な事項を記載しているが、記載している契約年月日等に誤りがある。 ・利用者と契約をした際に、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に対し報告していない。（契約内容報告書を提出していない。）
基準等	・事業者は、サービスを提供するときは、当該サービスの内容、支給決定障害者等に提供することを契約したサービスの量その他の必要な事項を支給決定障害者等の受給者証に記載しなければならない。 ・事業者は、サービスの利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に対し遅滞なく報告しなければならない。 【解釈通知において具体的に示されている受給者証に記載すべき事項】 ・事業者及び事業所の名称 ・サービスの内容 ・事業者が利用者に提供する月当たりのサービスの提供量（契約支給量） ・契約日　等

指導内容	・サービスの提供にあたっては、利用者の受給者証に必要な事項を記載すること。また、記載内容に誤りが無いように記載すること。 ・利用者と契約した際は、市長村に対して報告すること。 ※「契約年月日」については、以下の通り取扱うこととする。 ① 契約が自動更新の場合　最初の契約年月日 ② 契約が自動更新でない場合　直近の契約年月日 ③ ただし、契約期間中に契約支給量等の受給者証記載事項に変更があった場合は、「契約内容の変更」として契約内容報告書の提出が必要となり、その際の契約年月日は当該変更があった日を記載すること。 なお、③の場合において、契約書の内容に変更がなければ、改めて契約書を交わす必要はない。

（３）サービスの提供の記録

事　例	・サービスの提供の記録を、後日一括して記録している。
基準等	・事業者は、サービスを提供した際は、当該サービスの提供日、内容その他必要な事項を、サービスの提供の都度記録しなければならない。
指導内容	・サービスを提供した際は、その都度記録すること。

（４）給付費等の額に係る通知等

事　例	・市町村から介護給付費等の支給を受けた際に、利用者に対し、介護給付費等の額を通知していない。
基準等	・事業者は、法定代理受領により市町村からサービスに係る介護給付費等の支給を受けた場合は、利用者に対し、当該利用者に係る介護給付費の額を通知しなければならない。
指導内容	・法定代理受領により市町村からサービスに係る介護給付費等の支給を受けた場合は、利用者に対し、当該利用者に係る介護給付費の額を通知すること。

（５）計画の作成（書類の交付）

事　例	・個別支援計画、サービス等利用計画に記載が必要な項目が不足している。 ・サービス担当者会議の内容が記録されていない。 ・新規に利用を開始した利用者について、サービス提供開始前までに個別支援計画が作成されていない。
基準等	・サービス提供責任者、相談支援専門員は、利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した個別支援計画、サービス等利用計画を作成する。 ・サービス提供責任者は、個別支援計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき課題を明らかに

	し（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにするものとする。（解釈通知での取扱い） ・相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービス等を提供する上での留意事項を明らかにするものとする。 ・相談支援専門員は、サービス担当者会議の開催等により、担当者から、専門的な見地からの意見を求めなければならない。
指導内容	・個別支援計画、サービス等利用計画は、記載が必要な事項を満たして作成すること。 ・サービス担当者会議を行った際は、その内容を記録すること。 ・サービス提供は個別支援計画に基づいて行うものであるため、サービス提供開始前までに個別支援計画を作成すること。

（６）運営規程

事　例	・運営規程を定めているが、記載すべき必要項目が不足している。
基準等	・事業者は、事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程を定めておかなければならない。 【居宅介護事業所の例】 （１）　事業の目的及び運営の方針 （２）　従業者の職種、員数及び職務の内容 （３）　営業日及び営業時間 （４）　指定居宅介護の内容並びに支給決定障害者から受領する費用の種類及びその額 （５）　通常の事業の実施地域 （６）　緊急時等における対応方法 （７）　事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には、当該障害の種類 （８）　虐待の防止のための措置に関する事項 ア　虐待防止に関する責任者の選定 イ　成年後見制度の利用支援 ウ　苦情解決体制の整備 エ　従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施（研修方法や研修計画等） (New)オ　基準第 40 条の２第１項の「虐待の防止のための対策を検討する委員会」の設置等に関すること （９）　その他運営に関する重要事項
指導内容	・運営規程に必要事項を記載すること。

（７）勤務体制の確保等

事　例	・勤務表を作成しているが、記載すべき必要項目が不足している。 ・複数の事業に係る勤務表を一体的に作成しているが、事業ごとの区別が不明確となっている。 ・従業者の研修について、計画的に実施されていない。（研修計画が作成されていない。） ・職場におけるセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じていない。
基準等	・事業者は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。 ・事業者は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。 【解釈通知での取扱い】 ・事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にすること。 ・事業者は適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。
指導内容	・必要事項を記載した、月ごとの勤務表を作成すること。 ・事業ごとに勤務表を作成すること。または、一体的に作成している勤務表において、事業ごとの区別を明確にすること。 ・研修の機会を計画的に確保する観点から、研修計画を作成することが望ましい。 ・職場におけるセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること。（パワーハラスメント防止のための措置については、中小企業の場合は、令和４年度から義務化）

（８）業務継続計画の策定等

事　例	感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するために必要な措置を講じていない。
基準等	・事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。 ・事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必

	要な研修及び訓練を定期的に実施しなければならない。
指導内容	感染症や非常災害の発生時における業務継続計画が策定し、また、従業者に対する業務継続計画についての周知や必要な研修及び訓練を定期的に実施すること。（令和６年度から義務化）

（９）衛生管理等

事　例	事業所において感染症が発生し、又はまん延しないために必要な措置を講じていない。
基準等	・事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じなければならない。 （１）　事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 （２）　事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。 （３）　事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。
指導内容	感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の定期的開催及びその結果の従業者への周知徹底並びに感染症の予防及びまん延の防止のための指針整備並びに従業者に対する感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。（令和６年度から義務化）

（10）掲示

事　例	重要事項を掲示していない。
基準等	事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制等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しなければならない。
指導内容	・重要事項について事業所の見やすい場所に掲示すること。 ・重要事項を記載したファイル等を利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることで掲示に代えることができる。

（11）身体拘束等の禁止

事　例	身体拘束等の適正化を図るために必要な措置を講じていない。
基準等	・事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じなければならない。 （１）　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に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 （２）　身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。

	（３）　従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。
指導内容	身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的開催と、その結果の従業者への周知徹底の措置及び身体拘束等の適正化のための指針整備並びに従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。（令和４年度から義務化）

（12）虐待の防止

事　例	虐待の発生又はその再発を防止するために必要な措置を講じていない。
基準等	・事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じなければならない。 （１）　事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 （２）　事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。 （３）　前二号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
指導内容	事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的開催とその結果の従業者への周知徹底及び虐待防止のための措置を適切に実施するための担当者を配置すること。（令和４年度から義務化）

（13）秘密保持等

事　例	・従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じていない。
基準等	・事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。
指導内容	・従業者等に対する守秘義務について、従業者等との間で守秘義務に関する誓約書を取り交わす等の必要な措置を講じること。

（14）会計の区分

事　例	・事業ごとに会計を区分していない。
基準等	・事業者は、事業所ごとに経理を区分するとともに、事業の会計をその他の事業の会計と区分しなければならない。
指導内容	・事業ごとに会計を区分すること。

３　変更の届出等

事　例	・厚生労働省令で定める事項に変更があったものを、届け出ていない。 ・厚生労働省令で定める事項に変更があったものについて、10 日以内に届け出ていない。
基準等	・指定障害福祉サービス事業者は、当該指定に係るサービス事業所の名称及び所在地その他厚生労働省令で定める事項に変更があったとき、又は休止した当該指定障害福祉サービスの事業を再開したときは、厚生労働省令で定めるところにより、10 日以内に、その旨を都道府県知事（指定都市・中核市）に届け出なければならない。
指導内容	・厚生労働省令で定める事項に変更があった場合は、10 日以内に八戸市へ届け出ること。

４　給付費の算定及び取扱い

（１）居宅介護サービス費の算定

事　例	居宅介護計画に基づいて行われるべき指定居宅介護等に要する時間ではなく、実際に要した時間により算定している。
基準等	居宅介護従業者が、指定居宅介護等を行った場合に、現に要した時間ではなく、居宅介護計画に位置付けられた内容の指定居宅介護等を行うのに要する標準的な時間で所定単位数を算定する。
指導内容	・居宅介護計画に基づいて行われる指定居宅介護等に要する時間で算定すること。 ・これまでに実際に要した時間により算定し、誤って請求を行った給付費について、返還すること。

（２）同時に 2 人の居宅介護従業者が１人の利用者に対して指定居宅介護等を行った場合の所定単位数の算定（居宅介護事業所での事例）

事　例	・同時に２人の居宅介護従業者が１人の利用者に対して指定居宅介護等を行った場合に、所定単位数を算定しているが、利用者の同意を得ていることが不明確である。
基準等	・別に厚生労働大臣が定める要件を満たす場合であって、同時に２人の居宅介護従業者が１人の利用者に対して指定居宅介護等を行った場合に、それぞれの居宅介護従業者が行う指定居宅介護等につき所定単位数を算定すること。 【厚生労働大臣が定める要件】 ・2 人の従業者により、居宅介護、重度訪問介護、同行援護又は行動援護又は重度障害者等包括支援として提供される居宅介護等を行うことに

	ついて利用者の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合 イ　障害者等の身体的理由により１人の従業者による介護が困難と認められる場合 ロ　暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合 ハ　その他障害者等の状況等から判断して、これらに準ずると認められる場合
指導内容	・２人の従業者により居宅介護等を行うことについて、個別支援計画に明示した上で同意を得る等、同意を得たことが明確になるようにすること。 ・これまでに算定要件を満たさずに請求を行った当該指定居宅介護等に係る給付費について、返還すること。

（３）サービス担当者会議実施加算

事　例	サービス担当者会議に関する記録が無く当該加算を算定している。
基準等	指定継続障害児支援利用援助を行うに当たり、サービス担当者会議を開催し、相談支援専門員が把握した障害児支援利用計画の実施状況について説明を行うとともに、担当者に対して、専門的な見地からの意見を求め、障害児支援利用計画の変更その他必要な便宜の提供について検討を行った場合に、当該障害児相談支援対象保護者に係る障害児１人につき１月に１回を限度として所定単位数を加算する。
指導内容	サービス担当者会議に関する記録を作成せずにサービス担当者会議実施加算を算定しているものについては、算定要件を満たさないため、これまでに算定要件を満たさずに請求を行った当該加算に係る給付費について、返還すること。

（４）サービス提供時モニタリング加算

事　例	サービス提供場面を直接確認すること無く当該加算を算定している。
基準等	サービス等利用計画を作成した計画相談支援対象障害者等が利用する障害福祉サービス等の提供現場を訪問することにより、障害福祉サービス等の提供状況等を確認し、及び記録した場合に、計画相談支援対象障害者等１人につき１月に１回を限度として所定単位数を加算する
指導内容	サービス提供場面を直接確認すること無くサービス提供時モニタリング加算を算定しているものについては、算定要件を満たさないため、これまでに算定要件を満たさずに請求を行った当該加算に係る給付費について、返還すること。

５　その他

業務管理体制の整備

事　例	・業務管理体制の整備に関する事項を届け出ていない。
基準等	・事業者は、厚生労働省令で定めるところにより、業務管理体制の整備に関する事項を届け出なければならない。 ・事業者は、その届け出た事項に変更があったときは、厚生労働省令で定めるところにより、遅滞なく、その旨を当該届出をした厚生労働大臣等に届け出なければならない。
指導内容	・業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。

６　各基準等について

【指定障害福祉サービス事業所】

［**指定基準**］八戸市指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 28 年八戸市条例第 65 号）

［**最低基準**］八戸市障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 28 年八戸市条例第 67 号）

【指定障害者支援施設】

［**指定基準**］八戸市指定障害者支援施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 28 年八戸市条例第 66 号）

［**最低基準**］八戸市障害者支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 28 年八戸市条例第 68 号）

【指定一般相談支援事業所】

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地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成 24 年厚生労働省令第 27 号）

【指定特定相談支援事業所】

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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成 24 年厚生労働省令第 28 号）

【指定障害児相談支援事業所】

児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成 24 年厚生労働省令第 29 号）

【指定障害児通所支援事業所】

八戸市指定障害児通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（令和元年八戸市条例第 45 号）

【八戸市ホームページ】

トップ ＞ 健康・福祉 ＞ 福祉・介護 ＞ 障がい者福祉 ＞ 障害福祉サービス事業者等（事業者向けページ）

https://www.city.hachinohe.aomori.jp/kenko_fukushi/fukushi_kaigo/shogaishafukushi/8291.html