

1 運営基準について

横浜市健康福祉局障害自立支援課

運営基準について、間違いやすい部分を中心に説明します。
資料の一部が空欄になっており、（ ）内に言葉を埋めていただく形になっています。何が入るか考え、書き込みながらお聞きください。

運営基準に併せて報酬に関する内容についても説明します。これらは「運営ガイド」1ページに掲載している、「基準省令」「解釈通知」「報酬告示」「留意事項通知」を基に作成しています。今回説明する部分以外についても掲載しているので、必ず目を通して下さい。

移動支援についても、この設備及び運営部分はこの基準省令に準じます。

基準省令の内容を補完する解釈通知も含めて、「らくらく」などで随時最新情報のご確認をお願いします。

1 運営基準について

基準の性格

指定事業者等が障害者総合支援法に規定する便宜を適切に実施するため、必要な最低限度の基準を定めたものであり、指定事業者等は、常にその運営の向上に努めなければならない。

(解釈通知第一の1)

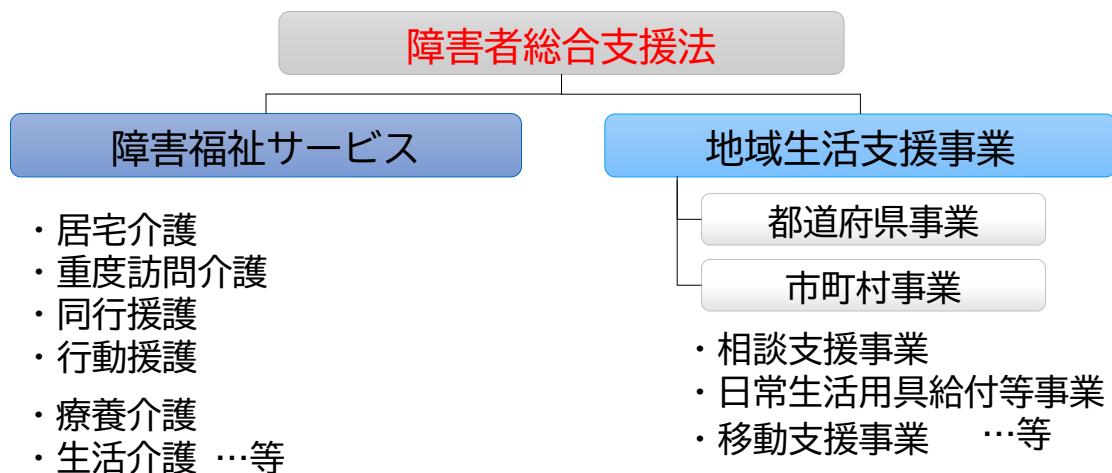
2

基準とは「指定事業者等が障害者総合支援法に規定する便宜を適切に実施するため」の「必要最低限の基準」のことです。

指定事業者等は、常にその運営の向上に努めなければなりません。

(1) 障害福祉サービスについて

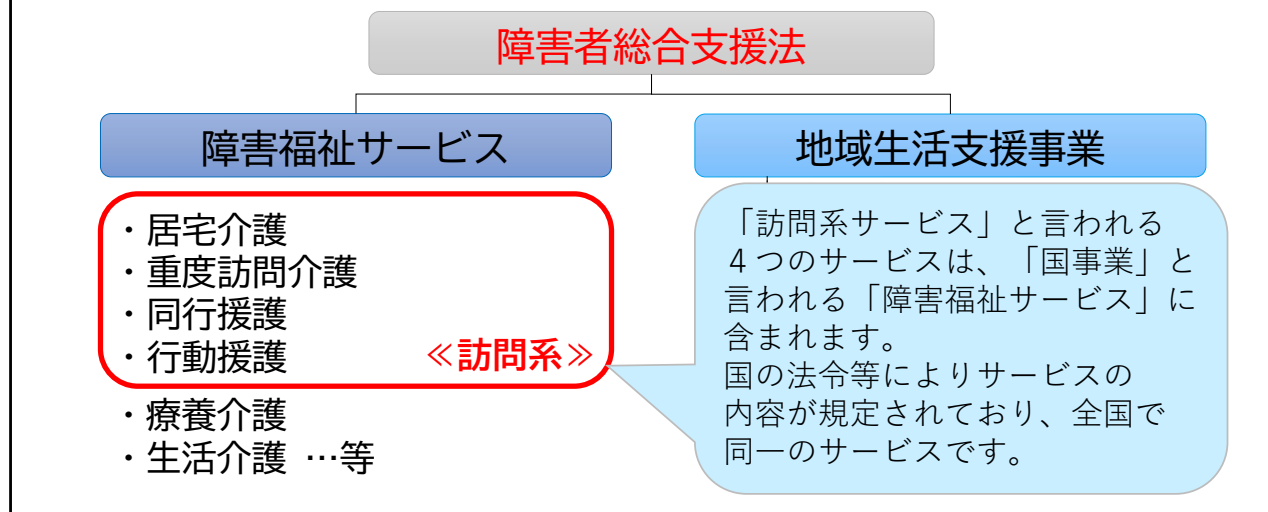
障害福祉サービスについて



初めに、障害者総合支援法のサービス区分について確認します。
障害者総合支援法のサービスは大きく「障害福祉サービス」と「地域生活支援事業」に分けられます。

(1) 障害福祉サービスについて

障害福祉サービスについて



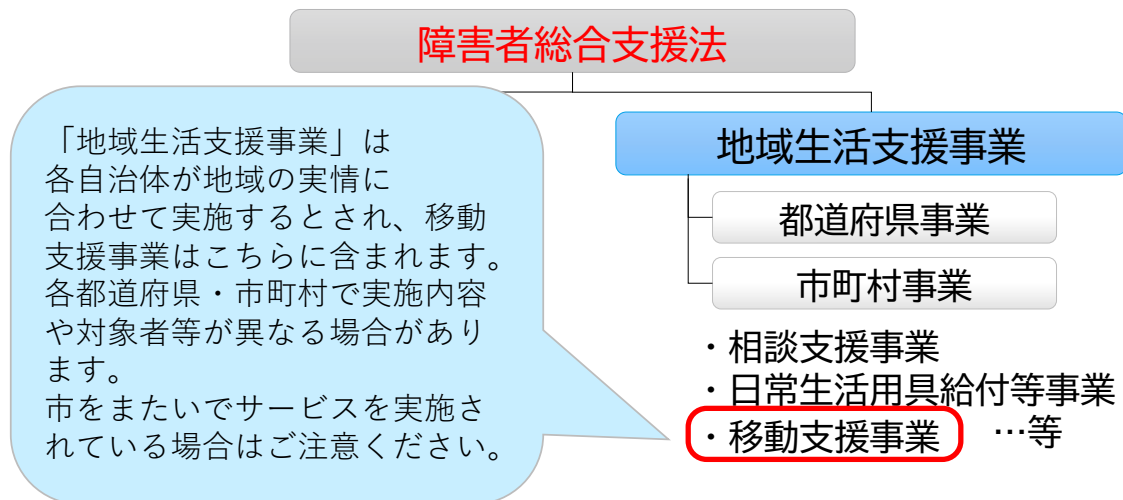
スライドにある通り、居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護は「障害福祉サービス」に含まれます。

「国事業」とも言いますが、国の法令等によりサービスの内容が規定されており、全国同一のサービスとなっています。

この4つのサービスを合わせて「訪問系サービス」という言い方もしています。

(1) 障害福祉サービスについて

障害福祉サービスについて



一方、移動支援が含まれる「地域生活支援事業」は、「各自治体が地域の実情に合わせて実施する」とされています。

各都道府県・市町村で実施内容や対象者等が異なる場合があります。

横浜市の移動支援事業を利用する方は、横浜市のルールにより運営、サービス提供を行うことになります。

訪問系サービスとは法律上の位置づけが異なりますので、事業所番号も違います。

(2) 人員基準について

～用語の確認～

常勤

事業所における勤務時間が、当該事業所で定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（1週間に勤務すべき時間数が32時間を下回る場合は32時間を基本とする）に達していること。※例外あり

常勤換算

事業所における勤務時間を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、その員数を常勤の従業者の員数に換算すること。

専従（専ら従事する）

サービス提供時間帯を通じて指定障害福祉サービス以外の職務に従事しないこと。

6

続いて、人員基準について、まず初めに用語の確認をします。

「常勤」とは、事業所における勤務時間が、当該事業所で定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していることを言います。
時短勤務などについては、利用者の処遇に支障がない体制が整っている場合、例外的に常勤の従業者が勤務すべき時間数を30時間として取り扱うことを可能とします。

「常勤換算」とは、事業所における勤務時間の総数を、当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、その「員数」を常勤の従業者の員数に換算することです。

「専従」とは、サービス提供時間帯を通じて、当該サービス以外の職務に従事しないことを言います。反対に、他の職務に従事することを「兼務」と言います。

(2) 人員基準について

管理者・サービス提供責任者

管理者（必ず常勤）

常勤かつ専従であることが必要

※同一の事業者によって設置される他の事業所の職務に従事するなど、一定の要件に当てはまる場合は兼務が可能

サービス提供責任者（少なくとも1人は常勤）

常勤専従の職員のうち、事業の規模に応じて1人以上の配置が必要

居宅介護指定基準：第6条、第30条
移動支援実施要綱：第9条→居宅介護指定基準を準用



7

管理者・サービス提供責任者の人員基準とその責務を説明します。

管理者は常勤かつ専従であることが必要です。ただし、その事業所のサービス提供責任者やヘルパーとして働く場合や、**同一の事業者によって設置される他の事業所の職務に従事するなど**、一定の要件に当てはまる場合は兼務が可能です。

サービス提供責任者は、常勤専従の職員のうち、事業の規模に応じて1人以上の配置が必要です。

人員については次のスライドで説明いたします。

(2) 人員基準について

サービス提供責任者の員数

常勤・専従の職員を事業所の規模に応じて配置

- 提供実績**450時間**ごとに1人
- 登録ヘルパー**10人**を超えるごとに1人
- 利用者**40人**を超えるごとに1人

いずれかを満たせば**OK**

移動支援のサービス提供責任者は、非常勤だけでも可としますが、その場合は、営業日に必ず誰かが出勤できるよう、複数のサービス提供責任者を配置してください。また他の事業所との重複登録のヘルパーは、サービス提供責任者とは認められません

居宅介護指定基準：第5条2項→員数解釈通知第三1

移動支援実施要綱：第8条2項→員数は居宅介護指定基準を準用

8

サービス提供責任者の員数について、説明します。

提供実績、ヘルパー数、利用者数に応じて、配置すべき員数が変わります。これらのいずれかを満たせば「可」なので、

提供時間が450時間を超えていても、利用者が40人を超えていなければ、1人を配置すればよい、という考え方になります。

また、必ず1人は常勤でなくてはいいませんが、1人を超えた員数については常勤換算によることができます。

なお、常勤のサービス提供責任者が兼務可能であるのは、当該事業所の管理者及びヘルパーです。また、同一事業所で行う介護保険の訪問介護のサービス提供責任者との兼務は可能です。

移動支援については、1人が常勤という規定はなく、常勤換算により必要数を満たせば「可」となりますが、事業所の営業日には利用相談等が受けられる体制は整えてください。

これらは、あくまでも人員の最低基準です。業務の実態に応じて必要な数を配置し、サービス提供責任者の業務が適切に行われるようにしてください。

(2) 人員基準について

従業者（ヘルパー）の員数

- ・事業所ごとに、従業者（サービス提供にあたる者）を常勤換算方法で**2.5人以上**配置

※例：居宅介護従業者の資格要件（下記、研修修了者）、
介護福祉士、実務者研修、居宅介護職員初任者研修、
居宅介護従業者基礎研修 等

サービスによって必要となる資格が異なるので注意！

居宅介護指定基準：第5条
移動支援実施要綱：第8条1項

9

サービス提供責任者も含めて、従業員の員数については、常勤換算方法により2.5人以上配置することが必要です。

介護保険事業を行わず、障害福祉サービスのみを提供する事業所で、利用者数が少ない等で実績が限られる場合は、2.5人を満たせない場合があるので、注意してください。

その他、従業者については、サービスごとに必要な資格が定められています。員数のみならず、サービス提供の資格についても確認していただくようお願いします。

(2) 人員基準について

管理者・サービス提供責任者

管理者の責務

- ・ 従業者・業務の一元管理

⇒従業者を管理者の指揮命令下におき、業務を行うことを一元的に管理すること

- ・ 基準を遵守させるための指揮命令を行う

⇒サービス提供の記録の作成、説明やマニュアル等の作成により、従業者が運営基準を遵守するよう体制を整える

居宅介護指定基準：第6条、第30条

移動支援実施要綱：第8条4項→居宅介護指定基準を準用

10

次に、責務についてご説明いたします。
まず、管理者の責務は大きく二つです。

一つ目は、従業者・業務の一元管理です。従業者を管理者の指揮命令下におき、業務を行うことを一元的に管理することが必要です。

二つ目は、運営基準に関する基準を遵守させるための指揮命令を行うことです。例えば、サービス提供の記録を作成することや、秘密を保持することに関する事項等があげられます。マニュアル等を作成して、従業者が運営基準を遵守できるような体制を整えてください。

(2) 人員基準について

管理者・サービス提供責任者

サービス提供責任者の責務

- ・ **利用に係る調整・アセスメント等**
⇒ 利用者の希望に基づいて、ヘルパーの手配や計画作成等の調整を行うために、
随時利用者の状況を把握し、適正なサービスが行われているか確認を行う
- ・ **従業者への技術指導等のサービス内容の管理**
⇒ 初回のサービス提供時にヘルパーに同行したり、事業所内で研修や
ミーティングを行うなど、必要に応じた指導を行う
- ・ **居宅介護計画・移動支援計画の作成**
⇒ 計画書の作成は必ずサービス提供責任者が行う

居宅介護指定基準：第6条、第30条

移動支援実施要綱：第8条4項→居宅介護指定基準を準用

11

続いて、サービス提供責任者の責務は、次の三つになります。

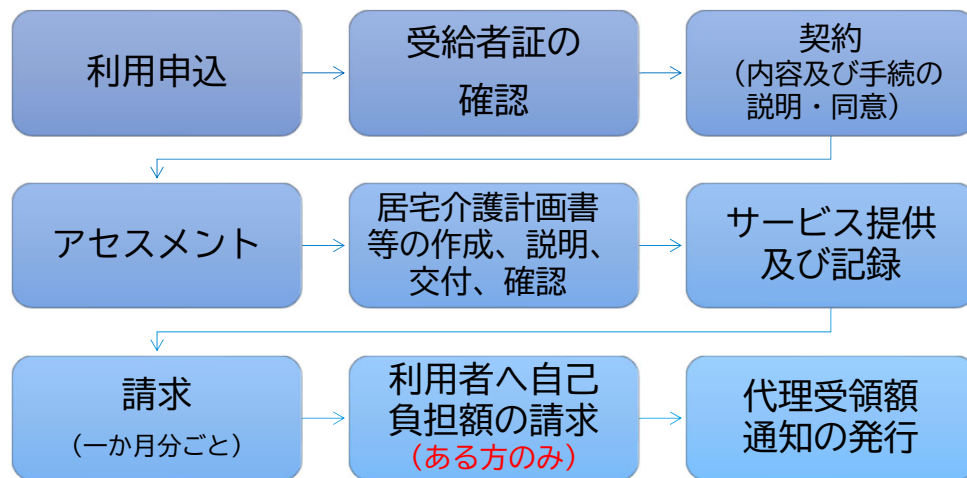
一つ目は、利用に係る調整やアセスメントの必要性です。利用者の希望に基づいて、ヘルパーの手配や計画作成等の調整を行うことが必要です。
サービス提供責任者は随時利用者の状況を把握し、適正なサービス提供が行われているか確認を行ってください。

二つ目は、従業者への技術指導等、サービス内容の管理を行うことです。例えば、初回のサービス提供時もヘルパーに同行したり、事業所内で研修やミーティングを行ったりして、
必要に応じた指導等を行っていただく必要があります。

三つ目は、利用者一人ひとりの居宅介護計画・移動支援計画の作成です。計画の作成については、後ほど詳しく説明します。

(3) 運営について

サービス提供の流れ



12

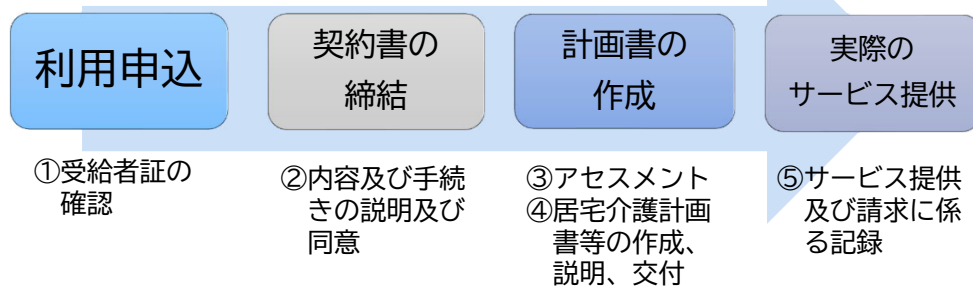
ここからは具体的な運営基準について説明していきます。

給付費の請求に係る一連の流れはスライドの通りです。まず全体の流れを把握していただきますようお願いいたします。

利用者の実情で多少前後するところはあるかもしれませんが、基本の部分は必ず押さえていただく必要があります。

(3) 運営について

～利用者へサービスを始める前に～



大きな流れのご確認を！

利用申込から実際のサービス提供までの流れに沿って、運営基準を確認していきます。

受給者証の確認

 横浜市
P.14(6)、P13(2)

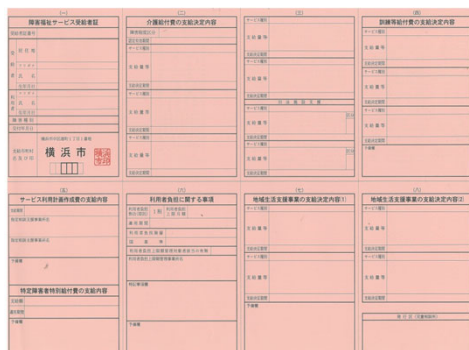
[illegible]

更新の都度、同意を得てコピーをとることが望ましいです

14

利用者から利用申し込みを受けた場合、受給者証の確認が必要です。
横浜市が発行している受給者証は、ピンクで折りたたまれた状態のもの（広げるとB4サイズ）、黄緑色の手帳タイプの事業者記入帳、この2種類で一組となります。

◎受給者証（ピンク）



受給者証の支給決定期間やサービス種別等を適宜確認しましょう！

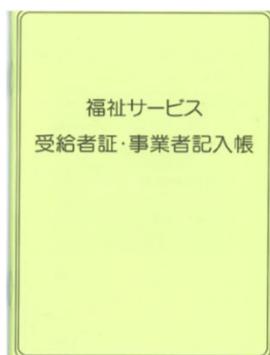
15

利用者の同意を得て写し等を取り、内容をいつでも確認できるようにすることが確
実です。

(3) 運営について

受給者証の確認

◎事業者記入帳



支給量の管理を行うため、
サービス内容や契約時間数も明記
することが必要

記載した際は、写しを取って
保管し、自分の事業所や他の事業所
の契約時間数を把握する

居宅介護指定基準：第14条

移動支援実施要綱：第9条→居宅介護指定基準を準用

事業者記入帳は同じく運営基準にある「契約支給量の報告」にも関わります。支給量の管理を行うため、サービス内容や契約時間数を明記することが必要となります。契約時間数が変更となった際には同様に記載の更新をしなければなりません。自分の事業所の契約時間数や、他の事業所の契約時間数を把握する意味でも、記載した際は、受給者証と同様に写し等を取って、保管していただければと思います。

(3) 運営について

契約（内容及び手続の説明・同意）

- ・ 運営規程の概要
- ・ 従業員の勤務体制
- ・ その他サービス選択における重要事項



() で説明・
交付してください。
(障害特性に応じた
配慮が必要)

注意

- ・ 利用者がどのサービスを契約しているかわかるよう、明記すること
- ・ サービスごとに契約すること
- ・ 契約期間は利用者のサービス支給決定期間内で設定すること
- ・ 契約書、重要事項説明書は、書面で利用者へ説明し同意を得ること

基準第9条、解釈通知第三の3(1)

17

次に、契約手続きについてご説明いたします。

契約締結時には、必要な事項を利用者に対して説明することが必要です。重要事項説明書などで【書面】を用いて説明していただいているかと思います。

説明が必要とされている内容は、事業所の運営規程の概要、従業員の勤務体制及びその他サービス選択に役立つと認められる重要事項です。

事業実施区域外の交通費等の利用者から徴収するものについても必ず説明を行い、同意を得てからでないと徴収できません。

また、視覚障害の方には、第三者の同席を求める、必ず読み上げる、等の障害特性に応じた配慮も必要です。

契約書・重要事項説明書、ともに書面で確実に締結、説明を行うようにしてください。

なお、契約については、サービスごとに行う必要があります。居宅介護の契約書のみでは、移動支援の契約を行ったことにはなりません。

どのサービスを契約しているのかを明記する、サービスごとの契約書を作成する等の方法で対応してください。

契約期間については支給決定期間内で設定してください。受給者証で期間を確認していただく必要があります。

(3) 運営について

アセスメント

居宅介護計画等の作成にあたっては、
必ずアセスメントを行い、心身の
状況把握に努めてください。



利用者の状況の把握・分析

- ・ 基本情報（住所、生年月日、連絡先、家族状況等）
- ・ 障害状態（ADLその他持病も含め、本人の支援に必要な諸情報）
- ・ 利用者のニーズ（サービスその他にて解決すべき課題等）

基準第16条、第26条
解釈通知第三の3(16)

※必ず書面で作成し、保管してください。

18

続いて、利用者の状況を確認するために【アセスメント】を行います。

居宅介護などの計画を作成する際に必要となる内容なので、サービス提供責任者が行うことになります。

住所や生年月日等の基本情報、障害の程度やA D Lなどの障害状態、解決すべき課題等の利用者ニーズを確認します。

【アセスメント】を行った内容については、聞き取り時点の本人を知るための重要な書類になりますので、必ず書面で作成し、保管してください。

運営指導においても、定期的にあセスメントが行われていない、計画相談支援事業所が作成するアセスメントシートをそのまま活用しているなどの指摘が多くあるため、必ずご確認ください。

(3) 運営について

居宅介護等計画書

= **サービス提供責任者**が作成する、利用者の支援計画
本人への説明・同意・交付、計画相談事業所への交付

《計画書作成の意義》

- ・利用者にとって均一なサービスが提供される
＝ヘルパーにとっても精神的負担軽減
- ・客観的視点で援助方針を立てることができる質の評価も行いやすい
(援助方針の根拠)
- ・目標や達成状況を振り返り、見直しや修正を行うことで、
利用者の次なるニーズが見える、気づく(定期的な見直し、更新)



19

アセスメントを行い、解決すべき課題が把握できたら、サービス提供責任者は、
【居宅介護計画書】を作成します。
計画書を作成する意義は次の3つです。

1つ目は、具体的な支援計画に基づいて提供することにより、利用者にとって均一なサービスが提供されることとなり、ヘルパーを変更しても同一の内容で提供することができます。
感覚的な支援に頼らないことにつながるので、ヘルパーの精神的負担の軽減にもつながります。

2つ目は、客観的視点で援助方針を立てることができ、質の評価も行いやすい、というメリットがあります。作成した記録が援助の根拠となり、利用者ヘルパーが共通の目標を持ち、達成に向けて動くことができます。
また、達成度合いが見えやすいため、評価もしやすく、その評価の結果が次の援助方針の根拠になってきます。

3つ目は、この計画の見直しや修正を適宜行うことで、利用者の次なるニーズが見える、または気づくことができます。
計画の作成は、よりよい支援のためのカギとなりますので、定期的に内容を振り返り、見直しを行ってください。

(3) 運営について

居宅介護等計画書

具体的援助内容の設定

- ・ 援助内容（身体・家事・移動）及び具体的手順（短期目標の設定）
- ・ 留意事項、日時、所要時間 等



注意

- ・ 計画書は、必ず**サービス提供責任者**が作成してください
- ・ 作成日、作成者の記載を忘れずに！！
- ・ 作成後は利用者・家族へ説明し、同意を得、交付してください
- ・ サービスの支給単位を踏まえ、決定された時間数が有効に活用されるよう計画を立ててください

20

計画書の内容については、日時、所要時間、具体的な支援内容、手順だけでなく、短期目標、長期目標についても記載しておくことが望ましいです。
計画書は必ず【**サービス提供責任者**】が作成し、作成日と作成者は忘れずに記載してください。

作成した後は、サービス提供責任者が利用者に対して説明を行い、同意を得ることが必要です。

説明の際は、説明日、説明者を記載し、利用者の押印またはサインを受けて、同意を得たことを客観的にわかるようにしてください。
なお、同意を得た計画書の内容は、利用者へ交付するとともに、**相談支援事業所にも交付してください。**

サービス一回あたりの時間数については、支給単位を踏まえて決定された時間数が有効に活用されるよう計画を立ててください。

(3) 運営について

サービス提供及び請求に係る記録

請求事務も含めて作成、保管が必要なものは以下の通りです。

- ・活動記録（都度・個別の記録）
- ・サービス提供実績記録票又はサービス提供報告書（月の実績報告）
- ・介護給付費・訓練等給付費等明細書又は、利用者負担額確定リスト
- ・利用者負担上限額管理結果票
- ・代理受領額通知書



居宅介護指定基準：第19条、第21条、第22条

移動支援実施要綱：第9条→居宅介護指定基準を準用

21

サービス提供を行った際は記録を作成します。
請求事務も含めて、作成、保管が必要なものはスライドの通りです。

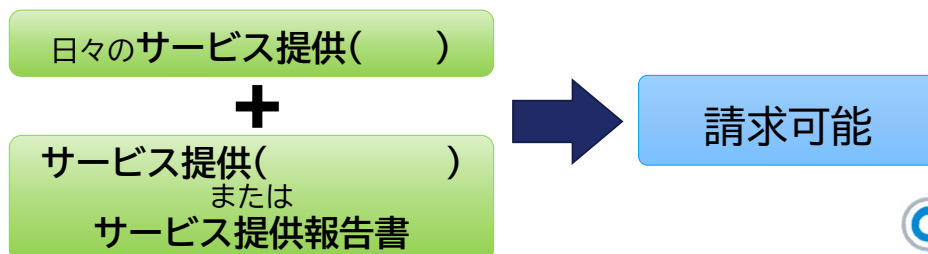
上から3つ目の明細書、利用者負担額確定リスト、4つ目の上限額管理結果票は、
請求システムで作成されるので、
印刷せずにデータで保管することも可能です。

(3) 運営について

サービス提供及び請求に係る記録

=適正な請求であることを裏付ける資料

⇒サービス提供が行われたことを証明するもの



居宅介護指定基準：第19条、第21条、第22条
移動支援実施要綱：第9条→居宅介護指定基準を準用



22

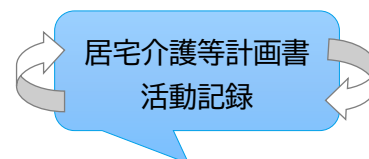
記録は、計画に基づき、サービス提供を行ったことを証明するものです。サービス提供後には請求を行いますが、記録はその内容を裏付ける資料となりますので、記録が整っていて初めて適正な請求といえます。

日々の活動記録として作成されるサービス提供の【記録】と、請求書類として作成するサービス提供【実績記録票】（移動支援はサービス提供報告書）はそれぞれ必要なものです。両方あることが適正な状態です。

(3) 運営について

サービス提供の記録

- ・ 本人の状況がタイムリーに把握できる
→ 情報共有や引継ぎがしやすい
- ・ 活動内容の積み重ねができる
→ 本人の喜ぶスポットや嫌いなもの等がわかる
- ・ 自己負担費用等の支払トラブルを防げる
→ 記録により、確実なチェックが行うことができる



よりよい支援のためには、記録の積み重ねが大切です。
必ず「都度」記録・利用者確認を！

23

では、それぞれの記録の中身について、具体的に説明していきます。

まず、活動の都度記録する意義として、本人の状況がタイムリーに把握できることで、情報共有や引き継ぎがしやすいというメリットがあります。

また、活動内容の積み重ねができるので、本人の好きなスポットや嫌いなもの等、アセスメント時にはわからなかったことが発見できるかもしれません。

さらに、記録により、確実な提供チェックが行えるため、自己負担費用等の支払いトラブルを防げます。

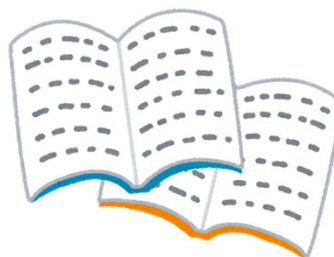
より良い支援のためには、記録の積み重ねが大切です。積み重ねた記録が、次の介護計画・支援計画を充実させ、その計画に基づいて活動が行われるという循環になります。

そのためにも、必ずサービスの都度、記録を取って、利用者の確認を受けてください。

(3) 運営について

サービス提供の記録（記録が必要な主な内容）

- ・利用者名、サービス提供するヘルパー名
- ・サービス提供日時、曜日
- ・サービス種別
- ・具体的な個々のサービス内容
- ・利用者の身体状況や精神状況、相談内容等
- ・付添い外出する場合（通院・移動支援等）は、
外出先や利用交通機関、経路を**具体的に**記入
- ・服薬内容、医療的ケアの内容
〔精神障害の自立生活支援目的利用の場合〕
共同作業を行った範囲、支援内容等を具体的に記入



24

この活動記録には、次の内容を必ず記入してください。


- ・まず、利用者名とサービスを提供するヘルパー名をご記入ください。同行者がいる場合は、同行者の名前も忘れずに記入してください。
- ・次に、サービス提供日時と曜日を記入します。もし、予定の変更やキャンセルがあった場合は、変更前と変更後の内容を記入してください。
- ・サービス種別については、「居宅介護」などの大まかな分類ではなく、「身体介護」や「家事援助」、また「移動支援」ではなく「移動介護」や「通学・通所支援」など、具体的なサービス種別を記入してください。
- ・さらに、具体的な個々のサービス内容も詳しく記入してください。例えば、トイレ介助、食事介助、調理をした場合は献立、掃除をした場所、買い物をした品物等です。外出サービスの場合は、行先、交通手段、経路等の記入が必要です。

ここに挙げた内容は、必ず記載するようにしてください。

サービス提供の記録（活動記録例）

付責者印	利用者印	記入者 (サービス提供者)
------	------	------------------

ご利用者			サービス提供者名:	
提供日	月 日 ()			
提供時間	総時間 : ~ : (合計: 時間 分...①)			
算定時間	① = 算定対象時間(時間 分) + 算定対象外となるサービスを提供了した時間(時間 分)			
提供区分	<input type="checkbox"/> 居宅介護(身体・家事) <input type="checkbox"/> 可行情報 <input type="checkbox"/> 重度訪問介護 <input type="checkbox"/> 行動支援 <input type="checkbox"/> 重度包括支援	<input type="checkbox"/> 通院等助	<input type="checkbox"/> 移動支援 <small>(移動介護・日常必要外出)</small>	<input type="checkbox"/> 自費対応
時間	: ~ :	: ~ :	: ~ :	:
提供内容: <input checked="" type="checkbox"/> 身体介護	【目的地】	【目的地】 【目的】		【提供内容】
	経路	経費	経路	経費・滞在時間
	~	円	~	円
	~	円	活動内容:	円
	~	円	~	分
	一週に何回実施する(車椅子利用者のみ)	円	活動内容:	円



確認印等により、必ず利用者の確認を受けましょう！

確認印等により、必ず利用者の確認を受けましょう！
※利用者に記録の控えを渡すことが望ましいとされています。

運営指導等で市職員が事業所へ伺った際にも必ず確認させていただくことになりますので、日頃からきちんと記録をとり、整理をしておいていただくようお願いします。

(3) 運営について

サービス提供実績記録票・提供報告書

記載事項に不足や誤りがないか、よく確認してください。

- ・サービスの種類と様式は合っているか
- ・サービス提供年月
- ・受給者番号と受給者氏名
- ・事業者番号
- ・提供者印と利用者印



26

次に、月ごとの請求に係る書類であるサービス提供実績記録票またはサービス提供報告書についてです。

訪問系サービスと移動支援サービスで名称は異なりますが、同じ役割を果たします。

日ごとの計画時間を記載し、実際にサービスを行った際に実績内容を記載し、利用者に確認していただきます。

計画したサービス時間等に大幅な変更が生じ、なおかつ必要なサービス提供を行う場合は、計画変更が必要です。

計画時間を修正したうえで実績時間を記載してください。

なお、すべての記録に共通することですが、記録はボールペン等の消えないもので記載し、訂正する場合は二重線をひいて行ってください。

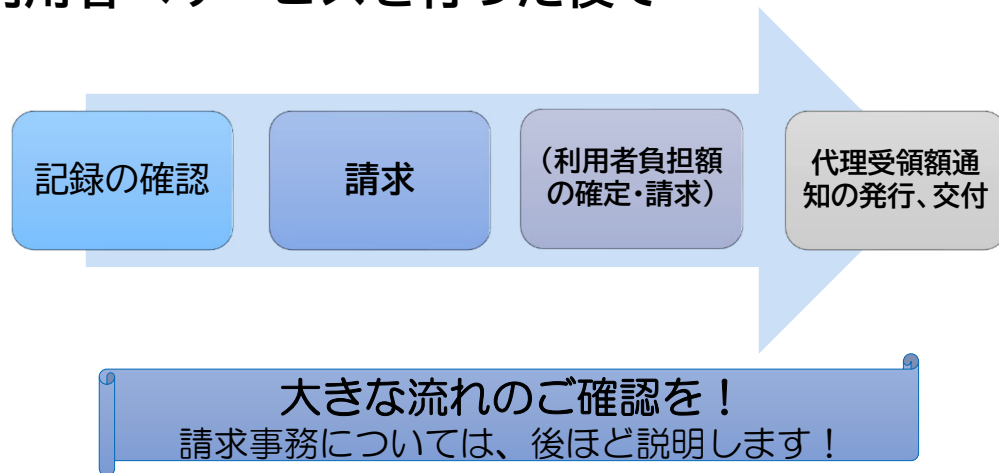
利用者確認を受けている記録の訂正には、利用者印を受けるなど、利用者確認を受けたことがわかるようにしてください。

書類の改ざんを疑われないようにするため、修正液、修正テープ、消せるボールペン等は使用しないでください。

これらの書類についても、運営指導で確認させていただく書類の一つになります。

(3) 運営について

～利用者へサービスを行った後で～



27

サービス提供終了後の流れとして、利用者負担額の確定及び代理受領額通知の部分について説明します。
請求事務については、後ほど説明します。

(3) 運営について

支払決定額及び 利用者負担額の確認

- ・「介護給付費等明細書」(訪問系)
- ・「利用者負担額確定リスト」(移動)の
「決定利用者負担額」を確認



利用者負担額の請求・領収
(請求書・領収書の作成・交付)

28

まず、支払決定額と利用者負担額の確認です。

訪問系サービスは「介護給付・訓練等給付費等明細書」、移動支援は「利用者負担額確定リスト」にて確認します。

移動支援はリスト内の「管理結果後利用者負担額」の欄をご確認ください。

利用者負担額が発生する方については、領収書の発行・交付が必要です。領収書に対する請求書は、基準上明記されてはいませんが、事業所の経理事務を行う上では発行することが望ましいです。

上限額管理が必要な事業所や、訪問系サービスと移動支援サービスの両方を使われている方は、単純に1割分の利用者負担額にならない場合もありますので、必ずこの書類で金額を確認してから、利用者負担額の徴収をしてください。

(3) 運営について

代理受領額通知書

市町村から介護給付費等の支払を受けた場合、
代理受領額通知書で**全利用者**に通知しなければなりません。

必要項目

- ・ 総費用額
- ・ 介護給付費等請求額
- ・ 利用者負担額
- ・ 発行日（給付費の受領後）



居宅介護指定基準：第23条

移動支援実施要綱：第9条→居宅介護指定基準を準用

29

次に【代理受領額通知書】についてです。

給付費の受領は、利用者に代わって事業所が行う代理受領方式を基本としています。
ほとんどすべての利用者になると思いますが、
これらの方々に対する介護給付費等について、市町村から支払いを受けた場合は、
その額を利用者に通知する義務があります。
これは、代理受領を行うと、給付費の額を利用者が知る手段がないため、通知する
必要があるものです。

通知については、毎月給付費を受領後（給付費が振り込まれた後＝15日前後）、代
理受領額通知書を作成して、利用者に交付してください。

決められた様式はありませんが、必要項目として、総費用額、介護給付費等請求額、
利用者負担額等を記載してください。

また、総費用算出の根拠となる、サービスの内容（身体介護1時間を2回など）や、
処遇改善加算等の情報についても記載してください。

算出の内容がわかるようにすることが重要なので、サービスの内訳等を記載するの
ではなく、明細書の写しを添付しても構いません。

(3) 運営について

代理受領額通知書・例

平成23年9月18日

〒880-0000 横濱市●●区△△町1-1 横濱 太郎 様

〒880-0000 横濱市●●区●●町1-1 ●●ヘルパーステーション
TEL 045-●●●-●●●● FAX 045-●●●-●●●●

代理受領額通知書

受領書番号	999999999
受領書氏名	横濱 太郎
利用者氏名	横濱 花子

下記のとおり、障害福祉サービスに要した費用を代理受領しましたので、お知らせいたします。

サービス提供年月	平成23年7月
市町村名	横濱市
受領日付	平成23年9月15日
受領金額 ①-②	47,162円
総費用額 ①	52,425円

内訳	サービスコード	単位	回数	単価	合計単価	総費用額
居宅介護	(111110)	402	×	4	1,608	¥ 17,044
身体介護	(111110)	504	×	1	504	¥ 5,190
家事援助	(110110)	197	×	5	885	¥ 10,441
			×		0	¥ 0
移動支援事業	(112141)	600	×	2	1,200	¥ 12,000
移動介護	(112150)	675	×	1	675	¥ 6,750
合計						¥ 52,425

利用者負担額 ②	5,243円
総費用額の1割	5,243円
上乗額	9,300円

費用内訳は、明細書の添付に代えても可

- ・サービス内容
- ・時間数の内訳
- ・各利用回数
- ・単位数 等

【訪問系】
介護給付費等
明細書

【移動支援】
※明細書の出力は
ありません

こちらは代理受領額通知書の様式例です。
必要時にご確認ください。

移動支援は請求額確定後の明細書が出力されません。
サービス内容とサービス費用内訳がわかるように記入していただき、利用者負担額は「利用者負担額確定リスト」の管理結果後利用者負担額の内容を記入してください。

(4) 適正な請求に向けて

計画に基づいたサービス費の算定

サービス提供時間は、実際の時間で算定するのではなく、
居宅介護等計画書に基づいて行われる**計画時間**に基づいて算定します。

令和 7年 6月分 居宅介護サービス提供実績記録票

受給者証	0123456789	支給決定障害者等氏名	横浜 太郎	事業所番号	1410999999
(障害児氏名)			事業者及び その事業所	よこはまヘルパー事業所	
身体介護 20時間					

居宅介護計画			サービス提供時間		算定時間数		派遣人数	初回加算	緊急時対応加算	福祉専門職員等連携加算	利用者確認欄
開始時間	終了時間	計画時間数	開始時間	終了時間	時間	乗降					
10:00	10:00	1	9:00	10:00	1		1				横浜
10:15	10:15	1.5	9:00	10:15	1.5		1				横浜

修正した場合は、利用者印を受けるなど、利用者確認を受けたことがわかるようにしてください。

利用者確認を受け、記名か押印を求めてください。(横浜市の取り扱い)

計画と実際に要した時間に大幅なかい離があった場合、計画時間を修正します。

31

ここからは、適正な請求に向けて、サービスの時間算定の考え方を説明していきます。

まず【計画】に基づいたサービス費の算定です。

サービスの算定時間は、実際に要した時間により算定されるのではなく、居宅介護等計画書に基づいて行われる計画時間に基づいて算定します。

例えば30分の計画時間のサービスを35分提供しても、請求実績として考える算定時間は30分です。

ただし、計画時間に大幅なかい離がある場合は、計画時間を変更して提供したものとして、上位あるいは下位の算定時間に変更して請求することができます。

利用者確認について、居宅介護等の実績記録票の様式は、令和3年度から利用者確認欄に変更されました。

利用者確認欄には記名か押印を求めてください。

移動支援のサービス提供報告書については、令和4年度から「提供者印」、「利用者印」の欄を「提供者」、「利用者」に変更しました。

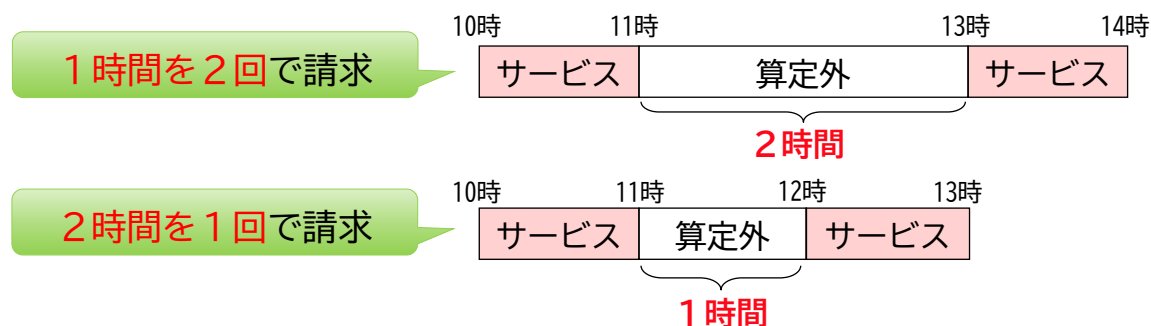
どちらも記名か押印を求めてください。

(4) 適正な請求に向けて

居宅介護等の所要時間

訪問系・移動介護共通ルール

同一サービスを複数回提供する場合に、サービス提供の時間を**2時間以上間を空けて**提供した場合は、**2回に分けて**請求が可能です。ただし、間の時間が**2時間に満たない**場合は、前後の時間を**1回として**算定します。



32

次に、所要時間の考え方です。

訪問系サービスと移動支援の移動介護において、同一サービスを複数回提供する場合、1 回ごとのサービスの間は、原則 2 時間以上空けなければなりません。2 時間空いていない場合は、前後の時間を通算して 1 回として算定します。

サービス提供中に、ヘルパーが運転していて介助をしていない時間や、待機のみで具体的な介助を全く行っていない時間等は算定外になり、その場合も 2 時間空いていない場合と同様です。

前後の時間を合わせての請求（いわゆる「中抜き」）となりますが、2 時間以上空いた場合については 2 回に分けて請求することが可能になります。

行動援護については 1 日につき 1 回しか算定できないこととなっているので、サービス提供の間の時間が 2 時間以上空いていたとしても、1 日に複数回の行動援護を行った場合には、通算した時間数を算定します。

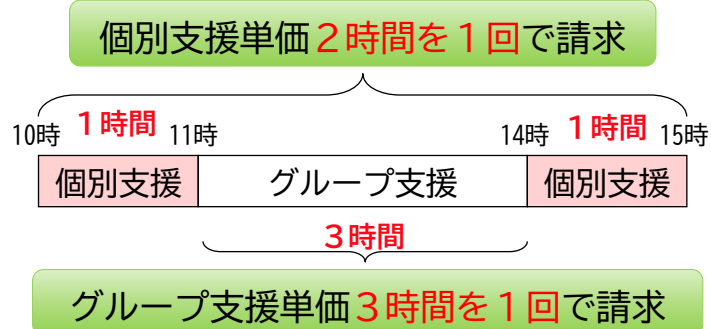
通学通所支援についても、2 時間ルールは適用されませんので、行き帰りそれぞれで請求してください。

(4) 適正な請求に向けて

居宅介護等の所要時間

移動介護「グループ支援」の場合の例外

グループ支援の前後に連続して個別支援を行う場合は、グループ支援の時間数に関わらず、前後の個別支援時間は、合わせて1回のサービスとして請求します。



ただし、移動介護のグループ支援と、個別支援を組み合わせたサービス提供を行った場合については、所要時間の考え方の例外となるのでご注意ください。

(4) 適正な請求に向けて

算定時間の考え方の注意

所要時間の算定

サービスの最小単位は30分。

20分以上の支援内容にて、最小単位の算定可能。



算定外のサービス

内容によっては障害福祉サービスとして提供できない。

【例】待機時間、ヘルパーが運転する車の乗車時間 等

34

その他、算定時間の考え方の注意点です。

サービスの最小単位は30分です。【20分】以上の所要時間があった場合に算定できます。夜間、深夜、早朝加算はこの限りではありませんが、30分が有効に活用されるよう計画に位置付けて提供していただくようお願いします。

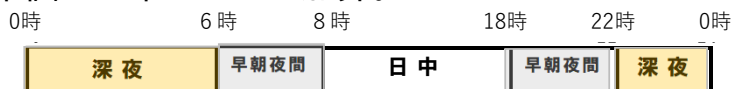
また、算定外になってしまう支援内容の一例として、待機時間やヘルパーが運転する車の乗車時間が挙げられます。

ヘルパー自身が運転を行っている時間など、ヘルパーが確実に支援をしていない場面は算定外となります。

(5) 加算の算定要件

早朝・夜間・深夜加算

早朝・夜間・深夜について、実際にサービスを提供した時間帯の算定基準により、基本単価に上乗せされる加算。



	早朝加算・夜間加算	深夜加算
訪問系サービス	所定単位数の 25%	所定単位数の 50%
移動介護	30分ごとに 23単位 (グループ支援は別途設定)	30分ごとに 46単位 (グループ支援は別途設定)

35

ここからは、各種加算の算定要件について確認していきます。

早朝・夜間・深夜の加算は、実際にサービス提供を行った時間帯の算定基準により算定することができます。

時間帯については、図の通りです。

8時～18時は日中

18時～22時は夜間

22時～6時は深夜

6時～8時までは早朝になります。

なお、行動援護、通学通所支援には、早朝・夜間・深夜の加算はありません。

(5)加算の算定要件(訪問系サービスのみ)

初回加算

新規の利用者に対してサービスを行った月に算定できる、居宅介護計画作成等のサービス提供責任者の労力に対する加算。

《算定要件》

- 初回又は初回のサービス提供の日が属する月に、サービス提供責任者が提供を行った場合又はサービス提供責任者以外の提供にサービス提供責任者が同行した場合
- 該当の利用者が過去2か月に当該事業所からサービス提供を受けていない場合も対象

サービス提供責任者が自ら提供した場合、又は従業者のサービス提供に同行した場合は、その旨を記録しておく必要があります。

36

こちらは、訪問系サービスのみを対象とした加算についてです。

まず、「初回加算」ですが、これは、新規の利用申し込みがあった場合の契約、アセスメント、居宅介護計画作成、初回サービスの対応等のサービス提供責任者の労力に対する加算です。

直近2か月間利用がなかった利用者に対して、改めて同様のサービス提供を行った場合も初回加算の対象になっています。

(5) 加算の算定要件（訪問系サービスのみ）

緊急時対応加算

利用者等からの要請により、緊急時の対応やサービス提供を行った際に算定できる加算。

《算定要件》

- ・緊急対応要請から、24時間以内にサービス提供を行った場合
- ・サービス提供責任者が緊急対応要請にそった計画の変更を行う
- ・定期的に訪問することになっていない居宅介護を緊急で行う
- ・算定に係る対応内容(要請のあった時間や内容、サービス提供の時刻及び加算対象であること)を記録
- ・1度の要請につき1回の算定、また月に2回(※)まで

※ 月に3回以上の緊急時対応を妨げるものではありません。

37

次に、緊急時対応加算です。

利用者からの急な要請により、緊急時の対応やサービス提供を行った際に算定できる加算です。

算定要件はスライドの通りですのでご確認ください。

なお令和6年4月の国の報酬改定により、加算の一本化が行われましたので、詳細は厚労省のHPにて、ご確認ください。

(5) 必要な届出・報告

変更の届出

事業所の届出事項（管理者やサービス提供責任者の変更も含む）に変更があった場合、概ね**10日以内**に提出してください。

休止・廃止の届出

休止・廃止の1か月前までに提出してください。
休止・廃止時点で利用者がいた場合は**利用者の引継経過**を追加提出してください。



38

ここからは、必要な届け出・報告について説明します。

指定申請時に届け出た内容に変更が生じた場合には、おおむね **【10日】** 以内に変更届の提出が必要になります。

訪問系サービス、移動支援サービスの双方を実施し、両方の内容が変更になる場合は、それぞれに届け出が必要になりますのでご注意ください。

また訪問系サービス、移動支援サービスでは、届出の申請様式が異なりますので、申請時にお間違えの無いようお願いいたします。

届出は「横浜市電子申請システム」での提出となります。

そして、休止・廃止・再開をする場合にも届け出が必要です。

休止・廃止をする場合は、実際に事業を停止する **【一か月前】** までに所管課へ提出してください。

その際、利用者がいる場合は、利用者をどのように、どの事業所へ引き継いだかを明記して追加提出することとなっています。

(5) 必要な届出・報告

事故報告書

以下のような事故が起きた際には、横浜市への事前報告（電話）及び事故報告書の提出（FAX不可）が必要です。

《例》

死亡、骨折、誤嚥、食中毒、感染症、所在不明、
利用者の不利益につながる職員による犯罪行為、
その他（利用者の身体に重大な影響を及ぼすもの）



39

続いて、事故報告についてです。

サービス提供中、または、サービス提供に係る事項で資料にあるような事故が起きた場合は、事故報告が必要です。

また、支給決定を行う区役所へも必要に応じて報告が必要です。

報告の流れは、電話で第一報をいただき、その後、事故報告書を郵送で提出していただきます。

事故報告書の提出後に動きがあるようでしたら、後日追加報告という形で再度報告書を提出していただければと思います。

(7) 不適切な運営について～昨年度の運営指導から～

» 運営基準の指摘が多数ありました。

- ・居宅介護等計画書の未作成、未更新
- ・サービス提供記録の未作成、内容の不足
- ・実績記録票の算定時間記載不備
- ・契約サービスに対応する契約書の不存在
- ・変更届の未提出
- ・代理受領通知の未発行 等

不適切な運営指導
(改善指導)

不適正な請求
(返還対象)

- ・診察室内や美容室の待ち時間を算定
- ・最小時間20分未満で0.5時間を算定
- ・資格要件を満たさないヘルパーがサービス提供
(例:ヘルパー2級の資格で全身性ガイドヘルプ)
- ・加算要件を満たさない状態での算定 等

40

ここまで、事業所の運営についてご説明してきました。

こちらは、運営指導で多く指摘させていただいた「不適正な運営」「不適正な請求」の一部です。

詳しくは後ほどの動画で説明させていただきます。

これで運営基準については以上になります。

明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

YOKOHAMA

CITY OF YOKOHAMA

2 請求事務について

2 請求事務について

サービス種別によって、請求方法が異なります！

障害福祉サービス（居宅介護等の訪問系サービス）

- ・ 電子請求受付システム（全国標準システム）で請求
- ・ サービス提供実績記録表を作成し、事業所で保管

地域生活支援事業（移動支援）

- ・ 電子請求受付システム（全国標準システム）と、
かながわ自立支援給付費等支払システムで請求
- ・ 令和5年3月サービス提供分以前の請求については、
作成したサービス提供報告書の写しを市へ送付

2

最初に、各請求で使用するシステムについて確認します。

居宅介護などの障害福祉サービスは電子請求受付システムで請求を行います。
請求の際にはサービス提供実績記録票のデータを作成しますが、
利用者の確認を受けたサービス提供実績記録票そのものは事業所内で保管すること
となります。

地域生活支援事業の移動支援は、「電子請求受付システム」と「かながわ自立支援
給付費等支払システム」で請求を行います。
移動支援の請求方法については、後ほどご説明します。
利用者の確認を受けたサービス提供報告書原本は、訪問系サービスと同様に事業所
内で保管することとなります。

請求の流れ



全国標準システム (訪問系)		かながわ自立支援給付費等支払いシステム 全国標準システム (移動支援)	
〈請求期間〉 1 日～10日			
10日 24時 まで	システムの請求情報の登録 (10日24時まで)	10日 24時 まで	◆ システムへの請求情報の登録 ◆ サービス提供報告書の写しを横浜市あてに郵送 (※) ※令和5年4月サービス提供分以降は郵送不要
＜審査結果通知＞25日～翌月 1 日			
29 日 頃	◆ 当月審査結果通知及び 支払決定通知 ➤ 請求内容の確認 ➤ (必要に応じて)「過誤申 立→再請求」	29日 頃	◆当月審査結果の通知 ➤ 請求内容の再確認 ➤ (必要に応じて)「過誤申立→再請求」
＜支払＞翌月15日 (15日が土日祝のときは直前の平日)			

※ 詳しくは、「横浜市障害者ヘルパー事業所『運営ガイド』」をご覧ください。

3

次に、請求スケジュールの確認です。
毎月、スライドに記載している通り請求の受付と審査を行っています。
こちらの表について詳しいものを、**運営ガイドの該当ページに掲載していますので**
後ほどご確認ください。

請求審査について（１）

一次審査
国民健康保険団体連合会



二次審査
市町村

一次審査（国民健康保険団体連合会）

事業所台帳、受給者台帳との照合を行います。これまで「警告」であった請求のうち、台帳と明らかに不整合であるもの等不適切な請求は、「**エラー（返戻）**」へ段階的に移行します。

【メッセージの前に★がついている警告は「エラー（返戻）」に順次移行されます！】

4

では、請求審査について説明します。

毎月１日～10日の間にいただいた請求について、国保連が一次審査を行います。

一次審査では、主に事業所台帳の情報や受給者台帳の情報との形式的な突合作業を行い、不整合について、「エラー（返戻）」や「警告」としてその結果を事業所に通知します。

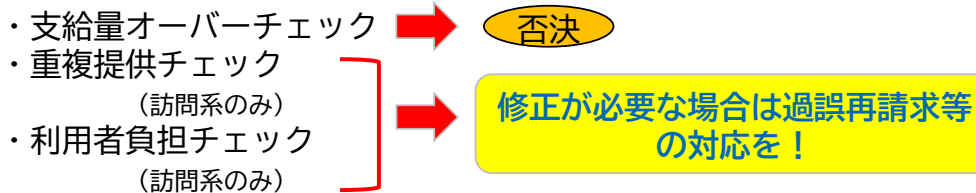
「警告」が出ている請求については「返戻」ではないため、請求そのものは確定して支払いが行われます。

ですが、何らかの不整合が生じている状態ですので、必ず警告内容の確認をして、請求情報が誤っている場合は過誤・再請求を行ってください。

請求審査について（２）

二次審査（市町村）

国保連の一次審査で警告となったもの等について
主に内容面で不適切な請求でないか審査を行います。



■ 月々スケジュール

27～29日頃 該当事業所へ通知を送付（訪問系サービス）

届いたら内容を確認し確実に処理を行ってください！

5

国保連の一次審査を経て「警告」となっているものについて、市町村が二次審査を行います。

横浜市の二次審査では主に「支給量オーバーチェック」、「重複提供チェック」、「利用者負担チェック」の3点について、結果を通知しています。

「支給量オーバーチェック」は、決定された支給量に対し、請求されたサービス提供量を合計するとオーバーしてしまう場合、請求情報を否決とし、事業所にてサービス提供量の再確認をしていただいています。

「重複提供チェック」（訪問系のみ）は同一利用者に対するサービス提供時間が他事業所や他のサービスと重複している場合、そして「利用者負担チェック」（訪問系のみ）は定められた利用者負担額とは異なる内容で請求された場合に、通知をお送りして確実に修正対応をしていただくことを目的としています。

これらの審査結果は「警告」であり支払がされてしまうため、誤った請求の場合は、過誤・再請求をしていただく必要があります。

訪問系サービスについては、毎月27日～29日頃に通知を送付していますので、届きましたら必ず内容を確認し、確実に処理等を行ってください。

いずれの場合も、正しく請求を行っている事業所へも通知が送付されますので、関係事業所の手間を増やすことのないよう、請求の際には内容に誤りがないか丁寧に確認を行うようお願いいたします。同一事業所において毎月のように本通知をお送りしているところもございますので、より一層ご注意ください。

請求審査について（訪問系）（2）

二次審査（市町村）

◎「利用者負担チェック」についてのエラー

- ① 上限額管理事業所が提出する管理結果票と、異なる利用者負担額で請求している。
- ② 上限額管理事業所の管理結果票未提出
- ③ 利用者負担額0円の利用者において、総費用額の1割を請求している。

※通知が届いたら、内容を確認し確実な処理をお願いします。

6

特に利用者負担チェックは、利用者から過大に負担額をとってしまっている可能性があるため、確認と対応が必要です。

この通知は、利用者負担額の請求を誤っている可能性もある事業所と上限額管理事業所に送付しています。

事業所間で連絡を取り、請求額の確認を行ってください。

利用者負担チェックにて、特に多いエラー原因としては、

- ①事業所が請求する際に、上限額管理事業所が提出している管理結果票と、異なる利用者負担額で請求していること。
- ②上限額管理事業所が管理結果票を未提出であること。
- ③利用者負担額が0円の利用者において、総費用額の1割を請求していることが挙げられます。

通知が届いた場合は内容を確認し、確実な処理をお願いいたします。

上限額管理事務について



上限額管理事務が必要な場合は、神奈川県作成のマニュアルをよく読んで、事務をおこなってください。

マニュアル及び帳票は、二次元バーコードもしくは、下記からダウンロードしてください



●マニュアル等のダウンロード先

障害福祉情報サービスかながわ

<https://shougai.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=11&id=6>

「書式ライブラリ」→「8. 障害者総合支援法・児童福祉法等に関する情報」
→「1 【H24年10月以前】障害者総合支援法に関するお知らせ（事業者向け）」

7

関連して、上限額管理についても確認をさせていただきます。

上限額管理は、1人の利用者に複数事業所がサービス提供を行っている場合、利用者が上限額を超えて利用者負担額を支払うことがないように、事業所間で調整を行っていただくものです。

上限額管理事業所を1か所定めて、そこが中心となって事務を行います。その他の事業所についても別途事務が発生します。

上限額管理が必要な利用者かどうか、どこの事業所が上限額管理を行っているかは、サービス受給者証に記載されています。

上限額管理の事務処理については、神奈川県からマニュアルが発行されていますので、こちらをよく読んで事務を行うようにお願いします。

よくある請求間違い

《訪問系サービス》

- サービスコードの間違い（例：「身体介護を伴う通院等介助」を「身体介護を伴わない通院等介助」のサービスコードで請求）
- 提供年月、事業所番号、市区コード、受給者番号の間違い
- 支給期間外のサービス提供、支給量の超過 等

⇒受給者証(および事業者記入帳)の記載内容をよく確認！

こちらはよくお問合せいただくエラーの内容です。
サービスコードや受給者証番号の誤りなど、受給者証をよくご確認ください。防
げる内容も多くなっていますので、
必ず最新の受給者証をご確認のうえで請求を行っていただくようお願いします。

特に市町村番号が受給者証に記載の番号と違ったり、重度訪問介護のコードの誤り
等が散見されます。

エラーが出た場合は内容をよく読み、受給者証と請求内容を照らし合わせ、各項目
に間違いがないか確認した上でなお不明な点がございましたらお問い合わせくださ
い。

請求事務について（移動支援）



■「請求情報作成ツール」で請求情報を作成

請求情報作成ツールで明細書情報を作成

- ・令和5年4月サービス提供分以降については、サービス提供実績記録票の内容から明細書情報を作成できます。
詳細は請求情報作成ツール操作マニュアルを確認してください。

■「電子請求受付システム」への登録

明細書情報の登録（翌月1日～翌月10日）

- ・請求情報作成ツールで作成した明細書情報のCSVデータを登録

■「かながわシステム」への登録等

サービス提供実績記録票の登録（翌月1日～翌月10日）

- ・サービス提供年月によって、対応方法が異なります。
次のページをご確認ください。

9

ここからは、移動支援の請求について説明します。

移動支援の請求は、「請求情報作成ツール」で請求データを作成して、「電子請求受付システム」と「かながわシステム」に登録します。

まず、請求情報作成ツールでサービス提供実績記録票登録を行います。次に、明細書情報を登録します。

明細書情報については、登録したサービス提供実績記録票の内容から作成することができますので、

詳しくは、「請求情報作成ツール操作マニュアル」をご確認ください。

作成した明細書情報のデータは「電子請求受付システム」に、サービス提供実績記録票のデータは「かながわシステム」に登録していただきます。

かながわシステムへの登録は、サービス提供年月によって対応が異なります。詳しくは次のページをご覧ください。

請求事務について（移動支援）



■「かながわシステム」への登録等

【令和5年4月サービス提供以降】

サービス提供実績記録票のCSVデータを登録

【令和4年10月から令和5年3月サービス提供分】

請求情報作成ツールでサービス提供実績記録票を作成することができません。[明細書情報の登録と、サービス提供報告書の写しの提出（郵送）](#)が必要です。

【令和4年9月サービス提供以前】

システムで請求情報を作成できません。個別対応が必要です。横浜市へご連絡ください。

10

令和5年4月サービス提供分以降については、請求情報作成ツールで作成したサービス提供実績記録票のデータをかながわシステムに登録します。

令和4年10月から令和5年3月サービス提供分については、請求情報作成ツールでサービス提供実績記録票を作成することができません。

そのため、請求明細書情報登録は手入力していただきます。また、サービス提供実績記録票が登録できないので、サービス提供報告書の写しを郵送していただく必要があります。

令和4年9月サービス提供分以前（旧単価10.96円）のものについては、システムで請求登録ができません。横浜市と事業所間で直接請求のやり取りをすることになります。

請求漏れや過誤申し立てに伴う再請求等で、令和4年9月サービス提供以前の請求が発生する場合は、横浜市へご連絡ください。

請求事務について（移動支援）

■「かながわシステム」への登録方法、 エラーコード・対処方法の一覧について



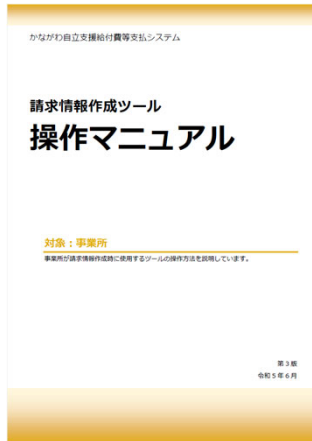
かながわシステムへの登録方法等の詳細は…

かながわシステムに掲載している『[かながわシステム操作マニュアル](#)』を確認してください。

かながわシステムへの登録方法や、エラーコード等、詳細については、かながわシステムの「マニュアル等ダウンロード」に掲載されている「かながわシステム操作マニュアル」をご確認ください。

請求事務について（移動支援）

■「請求情報作成ツール」での登録方法



請求情報作成ツールでの登録方法の詳細は…

かながわシステムに掲載している『[請求情報作成ツール操作マニュアル](#)』を確認してください。

また、請求情報作成ツールについても、かながわシステムの「マニュアル等ダウンロード」に掲載されている「請求情報作成ツール操作マニュアル」をご確認ください。

請求事務について（移動支援）



その他、かながわシステムには…

- ・かながわシステム概要マニュアル
- ・請求情報作成ツール操作マニュアル補足版
- ・電子請求受付システム操作マニュアル など

請求登録に関するマニュアルが掲載されています。
[必ずマニュアルを確認してから、請求業務を行ってください。](#)

13

そのほか、かながわシステムには、「かながわシステム概要マニュアル」「電子請求受付システム操作マニュアル」等、請求登録について詳しく記載されているマニュアルが掲載されています。

初めてかながわシステムを操作する場合や、システムを操作しているなかで不明点がある場合は、
かながわシステムに掲載されているマニュアルを必ず確認してから請求業務を行っていただくようお願いします。

サービス提供報告書の記入方法・提出方法等



【検索方法】

- ① 横浜市HPのサイト内検索にて「ガイドヘルプ」で検索
 - ② 検索結果の2番目の「ホームヘルプ・ガイドヘルプサービス」をクリック
 - ③ 「サービス提供報告書」のリンクをクリック
- もしくは上記の二次元バーコードからご確認ください



サービス提供報告書を提出する際には、横浜市HPに掲載している

『サービス提供報告書』に記載されている、記入方法・提出方法をご確認ください。

※サービス提供報告書の記入例や提出書類の並び順、早朝・夜間・深夜加算の考え方等、請求をするうえで重要な情報が記載されていますので、必ずご確認をお願いします。

次に、サービス提供報告書についてです。

- ・ サービス提供報告書の様式は横浜市のホームページに掲載しています。
- ・ 書き方や算定のルール、提出方法も書かれているので必ずご確認ください。

過誤申立について①



確定した請求情報に誤りがあった場合は「過誤申立」が必要です。

【電子申請フォーム】

横浜市電子申請・届出サービス

(<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/portal/home>) にて「過誤申立」と検索。

もしくは、右記の二次元バーコードからアクセスしてください。→

訪問系サービス、移動支援事業ともに、
「全国システム用」から申し立てを行ってください。



【申立締切日】 月の最終開庁日前日23時59分まで

【受付時間】 原則24時間

【再請求期間】 申立日翌月（締切日までに過誤申立を行った場合）

15

請求した情報に誤りがあった場合は「過誤申立」が必要です。

本市では「横浜市電子申請・届出サービス」を通じて過誤申立を受け付けています。

訪問系サービス、移動支援事業ともに「全国システム用」から過誤申し立てを行っていただきます。

申立の締切は当月の最終開庁日の前日までであり、締切までに申立てを行ったものについて翌月に再請求が可能となります。

過誤申立について②

※以下の場合は過誤取消の処理が行われません。

- ・ 申立フォームが誤っている。
 - ・ 事業所番号や受給者証番号、審査月等の入力した情報が誤っている。
- ⇒過誤申立を行ったのに再請求ができない場合は、電子申請・届出サービス内の「状況照会」から申立内容の確認を！

※本市HP「ホームヘルプ・ガイドヘルプサービス」のページに、過誤申立時の注意点をまとめた資料を掲載していますので、申請の前にご確認ください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/houmon-guide.html>

上記URLもしくは、こちらの二次元バーコードからご確認を→



16

次のような場合は過誤取消の処理が行われませんので注意してください。
ひとつは、“訪問系サービスの過誤申立を「かながわシステム用」のフォームで行っている”等の誤ったフォームで申請を行った場合です。
もうひとつは、事業所番号や受給者証番号等の入力内容に誤りがある場合です。
いずれも正しく過誤処理が行われず再請求ができませんのでご注意ください。

本市HPには、過誤申立時の注意点をまとめた資料を掲載していますので、申請の前によくご確認いただくようお願いします。
なお、「過誤申立を行ったのに過誤取消がされておらず再請求ができない」という場合は、今ご説明した誤りがある可能性が高いので、電子申請・届出サービス内の「状況照会」から申立内容の確認を行い、誤りを修正して再度申立てを行ってください。

特に注意が必要な点として、居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護は、いずれか1つのサービスの過誤申請をした場合、これらのすべてのサービスが取り下げになります。
例えば同じサービス提供月の「居宅介護」「同行援護」をそれぞれ過誤申請する

と「過誤重複」というエラーになります。申請画面ではサービス名称は1つしか選べませんが、該当サービスのうち1つをプルダウンで選んでください。
よって、居宅介護と同行援護を利用している方の居宅介護の請求に誤りがあり過誤申請する場合、同じ提供月の同行援護も請求が取り下げられてしまいます。再請求の際には居宅介護と同行援護両方を請求する必要がありますのでご注意ください。

請求事務関係の問合せ先



知りたい項目	訪問系	移動支援
請求システムの操作方法 (問合せ前に、マニュアルやトラブルシューティングを必ず確認してください)	国保中央会電子請求ヘルプデスク (障害者総合支援法) TEL: 0570-059-403 FAX: 0570-059-433 又は 神奈川県国民健康保険団体連合会 TEL: 045-329-3416 FAX: 045-329-3418	神奈川県国民健康 保険団体連合会 TEL: 045-329-3416 FAX: 045-329-3418
給付費の振込内容等	神奈川県国民健康保険団体連合会 TEL: 045-329-3416 FAX: 045-329-3418	
受給者情報 (支給決定内容、上限管理事業所登録等)	受給者証の発行区 (受給者証(ハ)面に連絡先の記載有)	
契約・請求エラー① 支給決定情報に関するもの (EG系)	横浜市健康福祉局障害自立支援課 (FAX共通: 045-671-3566)	
	居宅サービス担当 TEL: 045-671-2402	移動支援係 TEL: 045-671-2401
契約・請求エラー② 入力内容や伝送したファイル関係 (EG系以外のエラー)	神奈川県国民健康保険団体連合会 TEL: 045-329-3416 FAX: 045-329-3418	

17

上記に請求関係の問い合わせ先をまとめていますが、エラーの多くは、事業所側で確認いただければ原因が分かるエラーです。
必ず通知やマニュアル等をよく確認したうえでお問い合わせください。

明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

YOKOHAMA

CITY OF YOKOHAMA

3 横浜市の事業所指導



まず初めに、横浜市の事業所指導の概要についてご説明いたします。

3 横浜市の事業所指導

横浜市の指導・監査の実施形態



指導	集団指導	指定障害福祉サービス事業者等に対して、必要な指導の内容に応じ、一定の場所に集めて講習等の方法により行う。
	運営指導	法令等の基準に定めるサービスの取扱い、給付費の請求等について周知徹底することを方針として、指定障害福祉サービス事業者等の事業所において実地で行う。
監査	サービスの取扱いや給付費の請求等について、基準違反、不正又は著しい不当等が認められる場合若しくは疑われる場合において、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置をとることを主眼として行う。	

2

横浜市が実施する指導・監査の形態はスライドのとおりです。

事業所指導は、法令等の、基準に定めるサービスの取扱いや、給付費の請求等について、確認・周知することを方針としています。

基本的には、事業所を訪問して行う「運営指導」と、今回 **ご視聴いただいている**「集団指導」の二つにより実施しています。

3 横浜市の事業所指導

集団指導について

☆横浜市のルールを確認する場

- ・各事業者が統一したルールで利用者を支援する

☆事業経営者としての責任を再確認する場

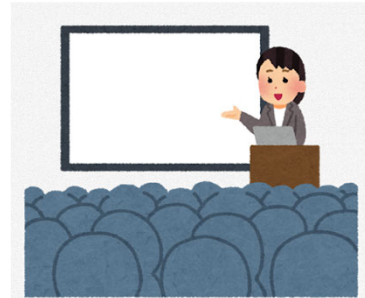
- ・ヘルパーの管理や指導を適切に行う

⇒確認しておくことで・・・

- ・不適切な請求を防ぐことができ、安定した事業所運営につながる！
- ・よりよい支援を行うことで、利用者の安心につながる！

サービスに対する責任を負うのは、各ヘルパーではなく、事業者です。現場の把握をしっかりを行い、適切なサービス提供を行っていただくようお願いします。

3



本日の集団指導は、事業者の責務を果たしていくために必要な“横浜市の、障害福祉サービス等におけるルール”を確認していただく重要な場です。

障害者総合支援法により、訪問系事業については、全国一律のサービス内容として定められていますが、細かい適用や運用については、各市町村の裁量に任されている部分があります。

また、移動支援事業については、地域生活支援事業ですので、地域ごとの実情を勘案して、各市町村がサービス内容等も含めて決定しています。

法改正等で、前年度とは変更になっている点もありますので、毎年きちんと、最新の情報を確認していただき、横浜市民に対して“統一したルール”で支援をしていただくためにも、必ず出席をお願いしているものです。

サービス提供にあたって、責任を負うのは、実際にサービスを行ったヘルパー個人ではなく、事業者です。

集団指導でご説明した内容を元に、普段から各ヘルパーの管理や、指導をきちんと行っていただくことで、不適切なサービス提供を防ぎ、よりよい事業所運営にも、つなげていただければと思います。

3 横浜市の事業所指導

運営指導について①

運営指導の流れ

実施通知	<ul style="list-style-type: none">・事前に電話で日程調整・運営主体あてに実施通知が送付される(概ね実施の1か月前)・通知に同封される「事前提出資料」「従業者名簿」「必要書類一覧」を確認
事前準備	<ul style="list-style-type: none">・「事前提出資料」「従業者名簿」を作成し、期限までに原本を提出し、事業所で控えを保管・「必要書類一覧」により、当日までに必要書類を準備、実施場所を確保・管理者が同席できるよう予定調整・人員体制、運営全般、サービス提供内容、請求事務等について説明できる方(サービス提供責任者等)の予定調整

4

続いて、もう一つの事業所指導である「運営指導」について説明します。
概ね3年に1回実施していますので、すでに、本市からの運営指導に対応を
いただいた事業所も多いと思います。

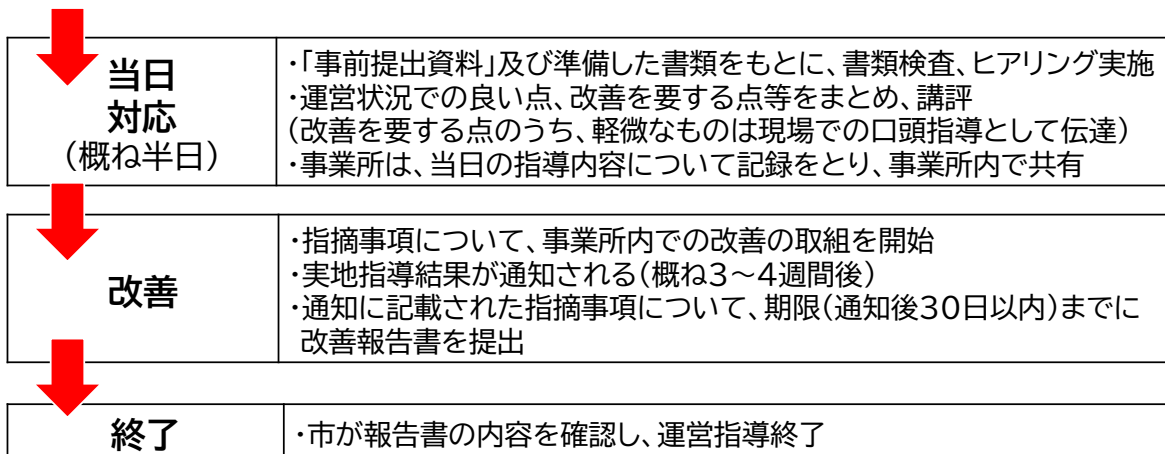
訪問系サービス、及び移動支援事業所の運営指導は、障害自立支援課が担当
しています。

運営指導の流れとしては、記載のとおりです。事前に日程調整をした上で、
実施の通知を送付します。

事前提出資料の作成や、必要書類の用意、場所の確保等の対応をお願いします。

3 横浜市の事業所指導

運営指導について②



5

運営指導当日は、障害自立支援課の職員が、訪問します。
当日の内容や、終了までの流れは、スライドの通りですのでご確認ください。

3 横浜市の事業所指導

運営指導について③

運営指導時に確認する資料

■ サービス提供に関する書類

サービス利用契約書、重要事項説明書、アセスメント票、居宅介護計画等、サービス提供記録等

■ 請求に関する書類

サービス提供実績記録票又はサービス提供報告書、介護給付費等明細書又は支払決定明細兼利用者負担額明細書、代理受領額通知等

■ 事務運営に関する書類

事業者指定通知書、運営規程、定款、変更届、従業者の資格を証明する書類、雇用契約書等

■ その他

各種マニュアル(個人情報保護、事故対応、緊急時対応、苦情処理他)、加算関係書類、自己点検書 等

6

運営指導の、当日に確認する書類は、スライドのとおりです。
運営指導直前に、記録を整備したり、管理体制等を整えたりするのではなく、常日頃から、適正な事業所運営を行ってください。

3 横浜市の事業所指導

監査について①

監査対象となる事業者

以下の情報を踏まえて、指定基準違反等の確認について必要がある場合に実施する。

- (1) 通報・苦情・相談等に基づく情報や、請求データ等の分析から特異傾向を示す事業者
- (2) 運営指導で確認した指定基準違反等
→ 著しい基準違反等が認められる、又は疑いがある場合は、直ちに運営指導を監査に切り替えて実施する場合があります。

監査の結果について

改善勧告に至らない軽微な改善を要する事項と認められる場合は、後日文書にて通知する。

7

参考として、監査についてもお承知おきいただきたいので、説明します。

監査は、運営指導とは異なり、サービスの取扱いや給付費の請求等について、基準違反、不正、又は著しい不当等が認められる場合、若しくは疑われる場合において、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置をとることを主眼として行うものです。

定期的を実施するものではなく、スライドにある情報を踏まえて、必要がある際に随時実施します。

事実関係を確認するための、詳細なやり取りを積み重ねていくため、大変時間がかかります。

障害者総合支援法の規定上、横浜市の調査には、協力する義務が課せられていますので、通常業務でお忙しいとは思いますが、対応の程お願いします。

3 横浜市の事業所指導

監査について②

行政上の措置について

監査の結果、基準違反や不正等が認められた場合の行政上の措置

勧告	・期限を定めて、基準の遵守について勧告することができる。 ・期限内に従わなかった場合は公表ができる。
命令	・正当な理由なく勧告に係る措置をとらなかった場合に、期限を定めて勧告に係る措置をとるよう命令することができる。 ・命令を行った場合は、公示される。
指定の取消し等	・基準違反等の内容が障害者総合支援法第50条第1項のいずれかに該当する場合、指定の取消し又は期間を定めて指定の全部又は一部効力を停止することができる。 ・指定の取消し等を行った場合は、公示される。
経済上の措置	・命令又は指定の取消し等により、返還金が生じる場合は、返還金に加えて加算金(返還金の40/100)の支払いを命じる場合がある。

8

監査の結果、基準違反や、不正等が認められた場合は、「勧告」「命令」「指定の取消し等」の行政措置を行う場合があります。

それぞれの措置の内容は、スライドに記載のとおりです。

正当な理由のない、監査への協力拒否や虚偽の報告があると、それ自体も指定の取消し等の事由となりますので、監査には誠実にご協力お願いいたします。

明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

YOKOHAMA

CITY OF YOKOHAMA

4 法改正・制度改革等について



ここからは、法改正や制度改革等についてのご説明です。
令和7年度に改正した制度等の内容につきましてお伝えします。

4 法改正・制度改正等について

令和7年度

訪問系サービス・移動支援事業の改正点

<共通>

- ◆ 診察室内における算定の取扱い変更
- ◆ 政治的活動における算定の取扱い変更

<訪問系サービス>

- ◆ 業務継続計画未策定の事業所に対する減算の経過措置終了
- ◆ 福祉・介護職員等処遇改善加算の経過措置終了
- ◆ 同行援護のサービス提供責任者資格要件の変更

2

訪問系サービスと移動支援事業共通の算定取扱いの変更内容2点、
訪問系サービスにおける法改正3点についてお伝えします。

4 法改正・制度改正等について

令和7年6月から

<共通>

診察室内における算定の取扱い変更

対象事業

居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援（移動介護）における通院等介助等

算定対象

院内の介助については、適切なアセスメントを行った上で、院内スタッフ等による対応が難しく、区福祉保健センターで必要性の判断が行われている場合、算定対象とする。

3

まず初めに、令和7年6月から取り扱いを変更した通院の介助における診察室内での算定の取扱い変更についてです。

居宅介護における通院等介助等においては、「平成20年4月以降における通院等介助の取扱いについて」に

基づき「病院内の移動等の介助は、基本的には院内のスタッフにより対応されるべきものであるが、場合により算定対象となる。」としていましたが、厚生労働省の障害保健福祉関係主管課長会議にて算定対象となる新たな例が示されたため、

令和7年6月以降、横浜市においても取扱いの一部を見直しました。

対象事業は居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援（移動介護）における通院等介助等です。

算定対象について、院内の介助の一部に変更を行いましたが、基本的な取り扱いは変わりません。

院内介助においては、適切なアセスメントを行った上で、院内スタッフ等による対応が難しく、

区福祉保健センターで必要性の判断が行われている場合、算定対象となります。

4 法改正・制度改正等について

令和7年6月から

<共通>

診察室内における算定の取扱い変更

具体的な取り扱い

- (1)利用者が介助を必要とする心身の状態である場合（従前のとおり）
 - ・ 院内の移動に介助が必要
 - ・ 知的・行動障害等のため見守りが必要
 - ・ 排せつ介助が必要 等
- (2)障害特性等によりやむを得ないと認められる場合（新たに例示）
居宅介護等従業者が本人に代わって診療情報の聞き取りや受け答えなどを病院等の診察室内で行うこと

4

具体的な変更は、これまで不可としてきた診察室内の算定について、障害特性等によりやむを得ないと認められる場合、居宅介護等従業者が本人に代わって診療情報の聞き取りや受け答えなどを病院等の診察室内で行うものについて算定対象とすることができるようになった点です。

ただし実際のサービス提供にあたっては、提供前に利用者様や医療機関等の意向を確認の上、認識に齟齬がないよう、必要に応じ契約書等書面を用いて説明を行ったうえで実施していただくようお願いいたします。

4 法改正・制度改正等について

令和7年7月から

<共通>

政治的活動における算定の取扱い変更

対象事業

重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援（移動介護）

算定対象

政治的活動においては、区福祉保健センターで活動内容を確認し、必要性の判断が行われている場合、算定対象とする。

5

続いて政治的活動における算定の取扱い変更についてです。

外出支援等においては、政治的活動を対象外の外出や活動内容としていましたが、厚生労働省の障害保健福祉関係主管課長会議にて

「選挙運動や立候補予定者の政治活動のための外出」であることのみをもって、一律に「社会通念上適当でない外出」に当たるものではないことが示されたため、令和7年7月以降、横浜市においても取扱いの一部を見直しました。

対象事業は「重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援（移動介護）」です。

算定対象につきましては、区福祉保健センターで活動内容を確認し必要性の判断がされたものです。

利用者や事業者より問合せのあった際には、具体的活動内容について算定対象となるか、

区福祉保健センターにご相談下さい。

4 法改正・制度改正等について

令和7年3月 経過措置終了

<訪問系サービス>

業務継続計画未策定の事業所に対する減算の経過措置終了

指定居宅介護事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護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（「**業務継続計画**」）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。基準に適用していない場合、所定単位数の**1%**を減算。

減算を適用しない経過措置は、令和7年3月31日で終了。

6

次に業務継続計画未策定の事業所に対する減算の経過措置の終了です。

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（業務継続計画）を策定していない場合、
当該業務継続計画に従い必要な措置を講じていない場合に、所定単位数の1%が減算されます。
訪問系サービスは令和7年3月31日までの間、減算を適用しない経過措置がありましたが、
令和7年4月以降は減算が適用されます。必ずご対応をお願いいたします。

4 法改正・制度改正等について

令和7年3月 経過措置終了

<訪問系サービス>

福祉・介護職員等処遇改善加算の経過措置終了

福祉・介護職員等の確保に向けて、福祉・介護職員の処遇改善のための措置ができるだけ多く事業所に活用されるよう推進する観点から、福祉・介護職員処遇改善加算、福祉・介護職員等特定処遇改善加算、福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算について、4段階の「**福祉・介護職員等処遇改善加算**」に一本化された。

激変緩和措置 新加算V(1)～ V(14)は令和7年3月31日で終了。

7

続いて福祉・介護職員等処遇改善加算の経過措置終了です。

令和6年6月から、処遇改善加算の制度について「福祉介護職員等処遇改善加算」への一本化が行われました。

新加算については、令和6年度末までの経過措置区分として、加算V(1)～V(14)が設けられていましたが、この区分は令和7年3月31日で終了となっています。

4 法改正・制度改正等について

令和7年4月から

<訪問系サービス>

同行援護のサービス提供責任者資格要件の変更

次の①及び②を満たす者を追加する。

- ① 同行援護従業者養成研修（**一般課程**）を修了した者で、
3年以上 視覚障害者の介護等の業務に従事した者
- ② 同行援護従業者養成研修（**応用課程**）を修了した者
（相当する研修課程修了者を含む。）

8

最後に同行援護のサービス提供責任者資格要件の変更についてです。

同行援護の質の向上を図るとともにサービス提供責任者の人材確保を図るため、令和7年4月から、同行援護従業者養成研修の一般課程を修了した者についても、視覚障害者等の介護の実務経験を積んでいることを条件に、サービス提供責任者に従事できるよう以下の見直しが行われました。

3年以上視覚障害者の介護等の業務に従事した者の実務経験については、業務の範囲通知のうち、障害者総合支援法に規定する障害福祉サービスの「同行援護」や「地域生活支援事業の実施について」、
「盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業」を行っている事業所や施設の従業者で、その主たる業務が介護等であることが必要です。

従事した期間は、業務の範囲通知に基づいて3年に換算して認定することになります。

具体的には、視覚障害者の介護等の業務に従事した期間が通算1095日以上であり、かつ、介護等の業務に現に就労した日数が540日以上である場合です。

その他

- ◆ ホームヘルプ・ガイドヘルプサービス（横浜市HP）

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/houmon-guide.html>

- ◆ 厚労省HP

<https://www.mhlw.go.jp/index.html>



9

法改正・制度改正等に関して、お伝えする内容は以上です。
最新の情報や詳細につきましては、横浜市ホームページやメーリングリストを通じてのお知らせ、
厚生労働省ホームページをご確認いただくようお願いいたします。

CITY OF YOKOHAMA

5 指摘事例等



ここからは、運営指導で指摘が多い事例を中心に紹介します。

5 指摘事例等

横浜市障害者ヘルパー事業所『運営ガイド』を併せてご確認ください。

2

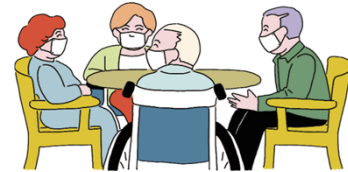
ここからは、運営指導で指摘が多い事例を中心に紹介します。
各事例の解説について、運営ガイドの参考ページをスライドの下に記載しています
ので併せてご確認ください。

5 指摘事例

目次

ここでは、最近の運営指導において多い指摘事例や、本市への問い合わせ、相談で多い内容をもとに、3つの項目について確認していきます。

- ① 受給資格（受給者証）の確認
- ② アセスメントの実施
- ③ 活動の範囲



()に何が入るか考えながらご覧ください。

3

ここでは、最近の運営指導において多かった指摘事例や、本市への問い合わせ、相談で多い内容をもとに、3つの項目について確認していきます。

- ①受給資格（受給者証）の確認
 - ②アセスメントの実施
 - ③活動の範囲
- です。

()に何が入るか考えながら、ご覧ください。

5 指摘事例

事例① 受給資格（受給者証）の確認

A事業所は、居宅介護と重度訪問介護の事業を行っています。10月に、9月提供分のサービス費請求を行います。

- ・利用者Bさんについて、先月から計画の変更はありませんでした。先月と同じ曜日、同じ時間帯で支援を行ったため、計画に基づく支援として請求を行いましたが、支給量をオーバーしていることを理由に請求が否決になりました。
- ・利用者Cさんは、先月から利用を開始しました。提供するのは身体介護です。Cさんは別の事業所でも身体介護を利用しています。契約時に受給者証を確認し、9月の身体介護の支給量が30時間であると確認したため、契約量も30時間としました。



4

はじめに、受給者証の確認の事例です。

A事業所は、居宅介護と重度訪問介護の事業を行っています。10月に、9月提供分のサービス費請求を行います。

・利用者Bさんについて、先月から計画の変更はありませんでした。先月と同じ曜日、同じ時間帯で支援を行ったため、計画に基づく支援として請求を行いましたが、支給量をオーバーしていることを理由に請求が否決になりました。

・利用者Cさんは、先月から利用を開始しました。提供するのは身体介護です。Cさんは別の事業所でも身体介護を利用しています。契約時に受給者証を確認し、9月の身体介護の支給量が30時間であると確認したため、契約量も30時間としました。

5 指摘事例

事例① 受給資格（受給者証）の確認

Bさんについて

サービス提供の前に（**受給者証**）を確認をする必要があります。

<確認すべき事項>

- ・支給決定の有無
- ・サービスの支給決定期間
- ・サービスの支給量
- ・障害支援区分の認定有効期間（訪問系利用者）
- ・利用者負担階層
- ・上限管理は該当か非該当か（訪問系利用者）→該当の場合、事業所名・期間
- ・市町村番号（決定区）



…等

運営ガイドP14（6）受給資格等の確認 <基準第14条、解釈通知第三の3（6）>

5

事例の問題点を確認します。

各事例についての運営ガイドの参考ページはスライドの下に記載してありますので併せてご確認ください。

まずBさんの事例についての問題は、サービス提供の前に「**受給者証**」の確認ができていなかった点にあります。

サービス提供の前に「受給者証」の確認が必要であり、その際に確認していただきたい項目はスライドの通りです。

受給者証は基本的に年に1回更新されますが、それ以外のタイミングでも必要に応じて更新される場合があります。

特に、利用者の状態や生活環境が変わった時などには支給決定の変更が行われていることがありますので、必ず受給者証の変更がないか確認してください。

Bさんについては、支給決定の変更が行われているのに、その確認ができていなかったため発生した事例です。

計画相談事業所や区役所との連絡を適宜行い、確認漏れが起きないように注意してください。

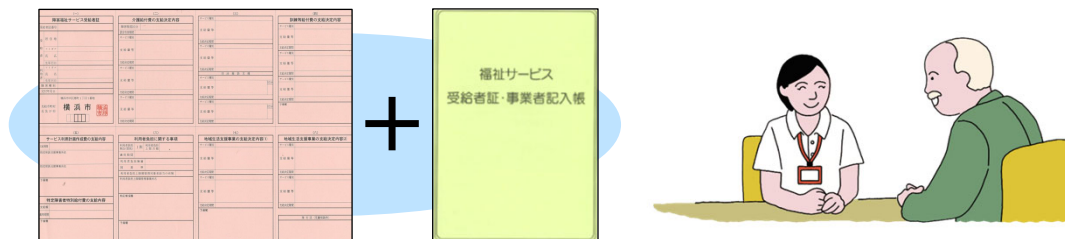
また、受給者証を確認した際には、写しをとり、事業所でも確認できるようにしておいてください。

5 指摘事例

事例① 受給資格（受給者証）の確認

Cさんについて

サービス契約時に、契約量を（ **事業者記入帳** ）に記入する必要があります。※契約量に変更があった場合も同様です。



運営ガイドP13（2）契約支給量の報告等 <基準第10条、解釈通知第三の3（2）>

6

続いてCさんについてです。

横浜市では、受給者証を、ピンク色の受給者証、黄緑色の事業者記入帳を一組として発行しています。

サービス契約時には契約量を「**事業者記入帳**」に記入する必要があります。
A事業所は、Cさんとの契約時にすでに別事業所の契約があることは把握していましたが、
その事業所との契約量の調整がきちんとできていないまま、契約量を支給量と同じにしていました。

事業者記入帳を確認すれば、すでに契約のある別の事業所の契約量が記載されており、調整の必要に気づけたはずですが、

特に複数事業所で支援する場合には、契約量を適切に管理しないまま支援を行い、請求が否決となるケースが多いので、
すべての事業所の契約量の合計が支給量を超えないよう、必ず調整を行ってください。

また、複数事業所で支援する場合にもそうでない場合にも、契約量は必ず事業者記入帳に記入し、

ピンク色の受給者証と同様に写しを取って保管しておいてください。
契約時のみならず、契約量に変更があった場合には、必ず事業者記入帳の更新を行ってください。

5 指摘事例

事例② アセスメントの実施

D事業所は、3年前から利用者Eさんに支援を行っています。

- ・利用者Eさんとの契約時、ヘルパーFさんは、サービス提供責任者の指示により、利用者Eさんのアセスメントを行い、アセスメント票を作成しました。それを基に、サービス提供責任者が計画書を作成しました。
- ・この3年の間、利用者Eさんの生活環境は、引っ越しや家族の状況などで、いくつか変化がありました。また、加齢による身体状況や障害の状態にも変化がありました。
- ・計画書の更新は毎年行っていますが、今年も契約時に作成したアセスメント票を基に、利用者Eさんの計画書を更新しました。



7

続いて、サービス内容についての事例です。

D事業所は、3年前から利用者Eさんに支援を行っています。

・利用者Eさんとの契約時、ヘルパーFさんは、サービス提供責任者の指示により、利用者Eさんのアセスメントを行い、アセスメント票を作成しました。それを基に、サービス提供責任者が計画書を作成しました。

・この3年の間、利用者Eさんの生活環境は、引っ越しや家族の状況などで、いくつか変化がありました。また、加齢による身体状況や障害の状態にも変化がありました。

・計画書の更新は毎年行っていますが、今年も契約時に作成したアセスメント票を基に、利用者Eさんの計画書を更新しました。

5 指摘事例

事例②アセスメントの実施

- ・アセスメントは（ **サービス提供責任者** ）が実施します。
※アセスメント結果は書面として残してください。
- ・アセスメントは（ **計画作成（更新含む）** ）の際に実施してください。

<アセスメント時の注意点>

- ・利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めること。
- ・サービス提供により解決すべき課題を明らかにすること。
- ・サービス提供責任者が実施し、アセスメント結果は書面として残すこと。その際、実施日と実施者を明記すること。



運営ガイドP15（8）心身の状況等の把握 <基準第16条>

8

先ほどの事例の不適切な点はどこでしょうか。

まず、アセスメントは「**サービス提供責任者**」が実施します。
事例ではサービス提供責任者の指示でヘルパーが作成していました。
アセスメントはサービス提供責任者の中心的な業務である「**計画作成**」のために必要なものです。
そのため、必ずサービス提供責任者がアセスメントを行ってください。

続いて、事例ではアセスメントは契約時に実施したのみで、それ以降実施されていませんでした。
アセスメントは、「**計画作成**」の際に、必ず実施してください。**計画更新**の際も同様に実施します。
事例では、3年の間に利用者Eさんの生活環境や身体状況に変化があったのですが、その変化が反映されていない契約時のアセスメント票をもとに計画が更新されていました。

運営指導では、アセスメントを長く更新していない事業所がたびたび見受けられます。
かならず計画作成の都度、サービス提供責任者がアセスメントを行ってください。

5 指摘事例

事例③ 活動の範囲



F事業所は、同行援護、行動援護、移動支援など、外出系のサービスを実施しています。

- ・利用者Gさんには同行援護を提供しています。慣れた道である最寄り駅まではGさん自身で移動し、ヘルパーとは最寄り駅で待ち合わせすることになりました。
- ・当日、13:00～15:00の支援の予定でしたが、ヘルパーが早く到着し、12:40から最寄り駅でGさんを待ちました。Gさんは時間通りに到着し、予定通り13:00から支援を開始して、15:00に終了しました。
- ・ヘルパーは、最寄り駅での待ち時間に、Gさんの書類の整理や支援内容の確認を行っていたことを理由に、最寄り駅に到着した12:40からを算定時間としました。

9

続いて、サービスの活動範囲の事例です。

F事業所は、同行援護、行動援護、移動支援など、外出系のサービスを実施しています。

- ・利用者Gさんには同行援護を提供しています。慣れた道である最寄り駅まではGさん自身で移動し、ヘルパーとは最寄り駅で待ち合わせすることになりました。
- ・当日、13:00～15:00の支援の予定でしたが、ヘルパーが早く到着し、12:40から最寄り駅でGさんを待ちました。Gさんは時間通りに到着し、予定通り13:00から支援を開始して、15:00に終了しました。
- ・ヘルパーは、最寄り駅での待ち時間に、Gさんの書類の整理や支援内容の確認を行っていたことを理由に、最寄り駅に到着した12:40からを算定時間としました。

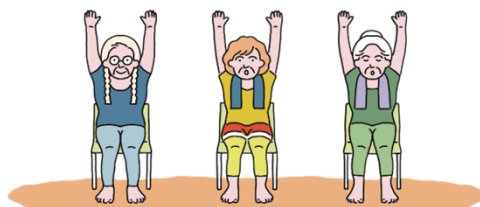
5 指摘事例

事例③ 活動の範囲

- ・ サービス開始前の（ **待機時間** ）は、算定することができません。

<事例における算定の誤り>

- 正) 13:00～15:00 （2時間 算定）
- × 誤) 12:40～15:00 （2.5時間 算定）



サービス提供の時間は、適切に算定してください。

運営ガイドP57（5）各サービスにかかる不適切な事例について
P67 別紙4 居宅介護のサービス内容について（参考）

10

サービス提供の活動の範囲に関する事例です。

サービス開始時に行う利用者の健康状態のチェックや、サービス提供後の記録作成と利用者確認にかかる時間は算定が可能ですが、利用者と合流する、サービス開始前の「**待ち時間**」は算定することはできません。

これは外出系サービスに限らず、他のサービスでも同様です。サービス準備として認められるのは、利用者の安否確認、顔色・発汗・体温等の健康状態のチェック等です。いずれも利用者と直接会って行うものですので、利用者と会う前の時間をサービスとして算定することはできません。

同様に、サービス提供後の記録作成についても、都度利用者確認を得る必要があることから、利用者と別れた後に作成することはできず、その場合の記録作成の時間は算定対象となりません。

そのほか、算定対象とならない時間については、運営ガイドや基準、通知等をご確認いただき、適切にサービス費の算定を行っていただくようお願いします。

横浜市障害者ヘルパー事業所『運営ガイド』を
ご確認いただき、事業所運営に役立ててください。



最新版は第11版
(令和7年10月)です



<掲載ページ>

横浜市障害者ヘルパー事業所『運営ガイド』
<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/houmon-guide.html>

11

本日3つの事例を紹介しましたが、
これらは運営指導での指摘や本市に相談のあった事例のほんの一部です。

事業所を運営するうえで守っていただくべき基準等は、運営ガイドにまとめています。
必ず目を通していただくようお願いいたします。

令和7年度

『横浜市障害福祉サービス運営状況自己点検書』も
ご活用いただき、事業所運営に役立ててください。

一年に一度必ず実施してください！



<掲載ページ>

令和7年度『横浜市障害福祉サービス運営状況自己点検書』

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/houmon-guide.html>

12

また、「横浜市障害福祉サービス運営状況自己点検書」もご案内します。
こちらは、自己点検として1年に1度運営状況を振り返っていただく点検書です。
先ほどの運営ガイドと同じページに掲載しています。

対象ではない、実施していないなど以外で、点検の結果「×」になった項目は、基準上、不適切な状態にあります。
自己点検書に「×」がある場合は、該当の項目が「○」になるよう速やかに改善してください。

自己点検書は、運営指導に伺う際には事前にご用意いただくようお願いしていますが、
事業所運営が適切に行われているかご自身で確認していただくためにも、
運営指導が実施されるときだけでなく、最低でも年に1度は自己点検書を活用し、
チェックを行ってください。

CITY OF YOKOHAMA

6 その他



その他に、横浜市の障害福祉サービスにおけるお知らせです。

メーリングリストのご案内



横浜市では、電子メールで通知等を送付しています。
登録がお済みでない事業所は、以下の通りご登録ください。

■ 横浜市事業者向けメーリングリスト

kf-helper@city.yokohama.lg.jp に、
下記事項をメールでお送りください。

件名：電子メールアドレス登録
本文：①事業所名・事業所番号
②メールアドレス
③電話・FAX番号



アドレス変更した時も
必ず再登録してください

※事業所として受信できるメールアドレスをご登録ください。

2

重要な通知や制度変更等については、横浜市事業者向けのメーリングリストで通知を行っています。

未登録の方は、こちらに掲載しているとおりメールを送信してください。
メールアドレスを変更した場合にも、誤送信を防ぐため、必ず再度登録の手続きをお願いします。

個人のアドレスで登録され、担当者変更により重要な通知がお送りできない事例が発生していますので、
個人のアドレスではなく、事業所として受信できるメールアドレスをご登録ください。

家事援助での代読・代筆支援 居宅内での代読代筆支援について

他の家事援助の時間の中でのみ代読代筆支援が可能



令和3年10月から
代読代筆の支援のみのニーズで家事援助でのサービス提供が可能

<対象者>

家事援助の支給決定が可能な方で、代読・代筆支援が必要な方

3

次に、家事援助での代読・代筆支援の拡充についてご説明します。
居宅内での代読代筆サービスについて、令和3年10月1日から、他の家事援助は必要ないが、代読代筆のみ必要である方に対しても、家事援助においてサービス提供が可能となるよう拡充しております。
対象者は、家事援助の支給決定が可能な方で、代読または代筆の支援が必要な方です。

家事援助での代読・代筆支援

<対象となる範囲>

代読・代筆が可能な範囲は「**日常生活上必要とされる範囲**」です。

【対象となるものの例】

- ・郵便物全般の代読、整理、電化製品等の取扱い説明書の代読
 - ・買い物の食材等のメモの代筆
 - ・ネットショッピング等の自宅で行う買い物代行のためのパソコン操作
- ※あらかじめ買う物が決まっており、日常生活で行う買い物の範囲に限る

【対象とならないものの例】

- ・小説や雑誌の代読等、余暇支援目的の行為
- ・帳簿の作成やエクセルの入力等、ヘルパーが特殊なスキルを必要とするもの
- ・利用者の契約や医療機関等での同意書の代筆
- ・利用者の経済活動や団体活動の運営に関わるもの

4

代読代筆サービスの対象となる範囲としては、「日常生活上必要とされる範囲」です。

具体的に対象となるものの例としては、郵便物の代読・整理や、電化製品等の取扱い説明書の代読、買い物の食材等のメモの代筆等が主なものです。

視覚障害のある方に必要な支援ですので、代読・代筆サービスが円滑に提供されるよう、研修への参加など習熟に努めていただきますようお願いいたします。

基本的な考え方は他の家事援助サービスと同じです。

サービス利用の開始前に、利用者が区役所で申請をする必要があります。

利用者から相談があった場合は、お住まいの区への利用申請の勧奨をお願いします。

なお、申請手続きについては、通常の家事援助の利用申請と同じです。

<お知らせ>

ガイドヘルパー等養成研修受講料助成について

助成対象研修

- ・ 全身性障害者ガイドヘルパー養成研修
- ・ 知的障害者ガイドヘルパー養成研修
- ・ 同行援護従業者養成研修（一般課程）
- ・ 行動援護従業者養成研修

※予算額に達し次第、今年度の助成は終了になります。今年度は現在も申請受付中です。既に要件を満たしている方は、電子申請でお早目の申請をお願いします。



続いて、ガイドヘルパー等養成研修受講料助成についてです。横浜市では市内で活躍していただけるガイドヘルパー等の人材を増やすことを目的として、研修受講料の助成を行っています。各年度の予算額に達し次第、その年度の助成は終了します。要件を満たしている方は、電子申請でお早目にご申請ください。

<ご案内> ガイドヘルパースキルアップ研修について



～令和7年度の開催講座～

・ベーシック編（ヘルパー向け）
令和7年9月開催（終了）

・アドバンス編（サ責向け）
令和8年1月2月開催予定

ぜひ積極的にご受講ください！

6

続いて、ガイドヘルパースキルアップ研修についてです。
横浜市では移動支援事業所向けに、移動支援に関する知識・技術の向上のための研修を開催しています。
ヘルパー向けとサービス提供責任者向けの内容を用意しており、今年度のヘルパー向け研修は9月に開催しました。
サービス提供責任者向け研修は令和8年1月と2月に開催予定ですので、詳細が決まり次第お知らせします。
他事業所の方と交流できる貴重な機会にもなりますので、ぜひ積極的にご参加ください。

最新情報は随時確認を！



■横浜市ホームページ 「ホームヘルプ・ガイドヘルプサービス」

横浜市トップページ>ビジネス>分野別メニュー>福祉・介護>障害者福祉
>サービス種別>ホームヘルプ・ガイドヘルプサービス

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/houmon-guide.html>



7

訪問系サービス・移動支援事業ともに、横浜市のホームページには、事業概要や様式等をまとめて掲載しています。
URLは資料のとおりですので、ご確認ください。

災害時情報共有システムについて



■災害時情報共有システムの連絡用メールアドレス登録方法

障害福祉情報サービスかながわ→書式ライブラリ

→2. 横浜市からのお知らせ→⑦情報公表制度（障害者総合支援法）

・災害時情報共有システムについて

→4. 災害時情報共有システムの連絡用メールアドレス登録について

<<https://shougai.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=2&id=175>>

8

また、横浜市では「災害時情報共有システム」を本格運用し、地震等の災害発生時又は台風や大雨など災害発生の警戒を要する状況となった場合に、当該システムを用いて、事業所から被災状況の報告をいただいております。事業所がこのシステムを利用するためには、「障害福祉サービス等情報公表システム」への登録に引き続き、「災害時情報共有システム」に連絡用メールアドレスのご登録が必要です。なお、移動支援事業所（訪問系サービスを行っていない事業所）は「災害時情報共有システム」への登録は行えません。そのため、横浜市からメールが届きましたら、電子申請フォームから回答をお願いいたします。

ホームページに掲載の資料一覧



掲載場所	掲載資料
ホームヘルプサービス（居宅介護等事業）	<ul style="list-style-type: none"> ◆運営ガイド・自己点検書 ◆契約書等参考様式（契約書、重要事項説明書等） ◆横浜市からの通知等 等
ガイドヘルプサービス（移動支援事業）	<ul style="list-style-type: none"> 事業者登録申請等に必要な書類（登録関係書類、運営規程・変更届、廃止届） ◆横浜市移動支援事業の概要について ◆運営ガイド・自己点検書 ◆請求に関する書類（サービスコード、サービス提供報告書様式等） ◆自立通学通所支援の資料 等
サービス共通	<ul style="list-style-type: none"> ◆集団指導の資料 ◆事故報告書

9

こちらはホームページ上に掲載している資料の一覧です。
適宜ご活用ください。

明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

YOKOHAMA

CITY OF YOKOHAMA

計画相談支援について

横浜市健康福祉局障害施策推進課相談支援推進係



横浜市

ここからは 横浜市健康福祉局障害施策推進課より、計画相談支援について説明します。

本題の前に・・・

障害福祉サービス(介護給付や訓練等給付)、地域相談支援給付を利用する際には「サービス等利用計画」の作成・提出が必須になっています。

サービス等利用計画には、

- ① 指定特定相談支援事業所の相談支援専門員が作成するもの
- ② 利用者等が自ら作成するもの(=セルフプラン)

この2種類があります。

本題の前提となりますが、

障害福祉サービス(介護給付や訓練等給付)、地域相談支援給付を利用する際には「サービス等利用計画」の作成・提出が必須になっています。

サービス等利用計画には、2種類あり

- 1 指定特定相談支援事業所の相談支援専門員が作成するもの
- 2 利用者等が自ら作成するもの(いわゆる=セルフプラン)と呼ばれるものです

このうち本日お話しするのは①指定特定相談支援事業所の相談支援専門員が作成する、いわゆる計画相談についてです。

指定特定相談支援の概要

では 指定特定相談支援の概要
について説明します。

障害者総合支援法における指定特定相談支援事業

障害者総合支援法における指定特定相談支援事業は
基本相談支援と計画相談支援を行う事業です。



障害者総合支援法における 指定特定相談支援事業は、基本相談支援と計画相談支援をあわせて行うことをいいます。

基本相談支援

地域の障害者等の福祉に関する各般の問題につき、障害者等、障害児の保護者又は障害者等の介護を行う者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、併せてこれらの者と市町村及び指定障害福祉サービス事業者等との連絡調整その他の厚生労働省令で定める便宜を総合的に供与することです。



計画相談支援を行う指定特定相談支援事業者による

相談支援の基本的な業務と言えます。

例：サービス利用前の相談やモニタリング時以外の日頃のやり取りや相談対応など

では、基本相談支援 はどういうものかについて説明します。

上段は**障害者総合支援法**の抜粋になります。

要するに基本相談支援は、計画相談支援を行う指定特定相談支援事業者による相談支援の基本的な業務と言えます。

具体的には、計画相談支援にあたる、サービス等利用計画を立てたり、モニタリングを行うこと以外の、日々の情報提供や助言を基本相談支援 と呼んでいます。

計画相談支援

障害のある人、一人ひとりが豊かな生活を実現するため、サービス等利用計画についての相談及び作成などの支援が必要と認められる場合に、障害者(児)の自立した生活を支え、障害者(児)の抱える課題の解決や適切なサービス利用に向けて、ケアマネジメントにより決め細かく支援することです。

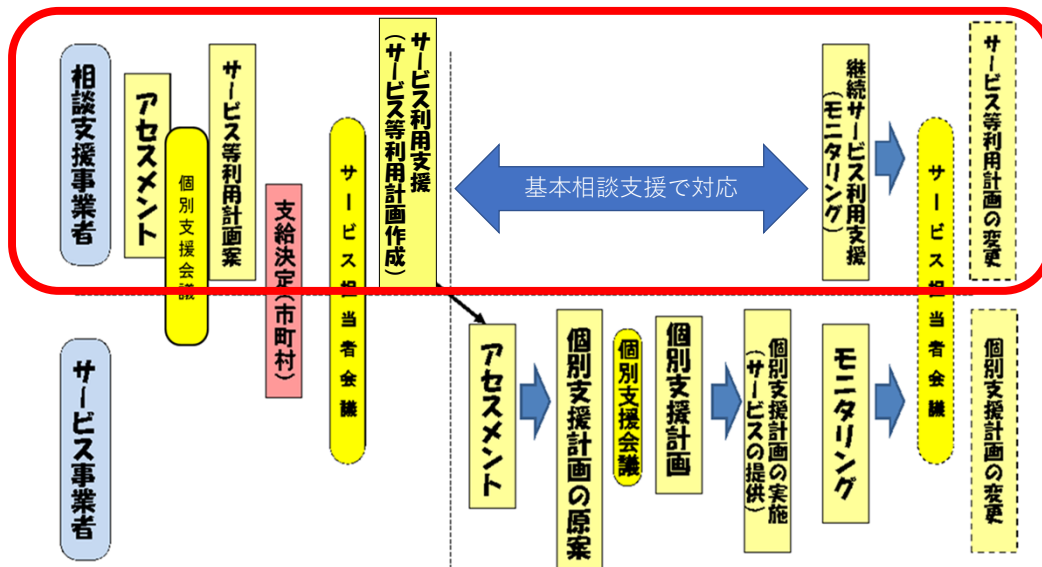


サービス利用支援(サービス等利用計画の作成)や
継続サービス利用支援(モニタリングの実施)等を行います。

続いて計画相談支援についてです。

具体的には、サービス利用支援、いわゆるサービス等利用計画の作成や継続サービス利用支援、モニタリングを行うことを示しています。

計画相談支援のプロセス



計画相談支援は図のようなプロセスで進めていきます。

上段が計画相談支援の動きになります。下の段が、障害福祉サービス事業所の動きです。

まず、相談支援事業者が、利用者と契約をして、アセスメントを行います。次に、個別支援会議を開催して、サービス等利用計画案を作成します。この時、個別支援会議には、サービス提供事業者の方にも参加していただいて、サービス等利用計画案の作成にあたって、専門的な見地からご意見をいただくことになっています。

その後、区役所で障害福祉サービスの支給決定がされて、支給決定内容に基づいて改めて、サービス担当者会議を実施します。そして今度は、サービス等利用計画案を確定させる、ということになります。そしてその確定したサービス等利用計画を、本人並びにサービス提供事業者の方々にお渡しします。

下段の説明になりますが、サービス提供事業者はサービス等利用計画が確

定した後、アセスメントをして個別支援計画を作り、サービスの提供を行います。

上段の赤枠の中の継続サービス利用支援は、計画相談の相談支援専門員が、サービスの提供現場を訪問し、本人に面接をしてサービスの量や種類が適切か、を定期的にチェック、モニタリングをするということになります。

また、青い矢印の部分ですが、サービス等利用計画作成から継続サービス利用支援、モニタリングの間、日頃の相談や困り事への対応など、随時、基本相談支援として対応していきます。

サービス利用支援(サービス等利用計画の作成)

サービス等利用計画の作成にあたっては、生活全体を通した本人の希望や目標、希望を実現するための課題を整理し、必要な社会資源(制度・サービスなど)を調整します。

サービス等利用計画は、生活全般をアセスメントし、サービスの必要性を見立てて作成します。サービス等利用計画案は、障害福祉サービスの支給決定の際に勘案する資料となります。

こうして一つのサービス等利用計画が作成されることで、それらを支援関係者で共有し、本人含め支援関係者全員が同じ方向を向いて支援していくべき指針が完成します。

サービス利用支援、サービス等利用計画の作成について、詳しくお話しします。

サービス等利用計画の作成にあたっては、生活全体を通した本人の希望や目標、希望を実現するための課題を整理し、必要な社会資源を調整します。

社会資源には、各種制度・サービスなどがありますが、ここにはインフォーマルなものも含まれます。

サービス等利用計画は、生活全般をアセスメントし、サービスの必要性を見立てて作成します。

作成されたサービス等利用計画案は、障害福祉サービスの支給決定の際に勘案する資料となります。

こうして一つのサービス等利用計画が作成されることで、それらを支援関係者で共有し、本人含め支援関係者全員が同じ方向を向いて支援していくべき指針が完成します。

継続サービス利用支援(モニタリングの実施)

サービス利用開始後、一定期間ごとに本人の生活全体の状況を確認した上で、サービスの継続利用等の適性を判断し、モニタリング報告書等を作成します。

横浜市では、モニタリングの頻度について、3か月に1度を標準としていますが、頻度はその方によって異なります。

サービスの利用状況確認のため、提供状況を確認したり、サービス担当者会議を実施します。モニタリングによって、サービスの調整や目標の修正もあります。

ケアマネジメントとは、常に変化する利用者や環境に対応していく動的プロセスであり、修正や変更の必要がない完璧な計画はありません。

続いて継続サービス利用支援 いわゆるモニタリングの実施 についてです。

サービス利用開始後、一定期間ごとに本人の生活全体の状況を確認した上で、引き続き利用するサービスの適性を判断し、モニタリング報告書等を作成します。

横浜市では、モニタリングの頻度について、3か月に1度を標準としていますが、頻度は、利用者の心身の状況や生活環境等によって異なりますので、個人差もあります。

サービスの利用状況確認のため、提供状況を確認したり、皆さんが例えばヘルパーの活動に入られているときに、計画相談の相談支援専門員が伺って、サービスの提供現場を確認させていただくこともあるかと思います。

また、適宜、関係する職員の方を招集し、今後の支援の方向性を決めるサービス担当者会議を行います。
モニタリングによって、サービスの調整や目標の修正が生じる場合もあります。

す。

こうしたことから、一度プランを作って終わりではなく、常に利用者の状態像は変化していくものなので、環境に対応して、適宜作り替えていくものになります。

【参考】サービス等利用計画、モニタリング報告書の様式

横浜市トップページ➡ビジネス分野別➡メニュー➡福祉・介護➡障害者
福祉サービス種別➡相談系サービス

「1 サービス等利用計画案の作成及びモニタリングに必要な様式」

[https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/
fukushi-kaigo/fukushi/service/soudan.html#yousiki](https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/fukushi/service/soudan.html#yousiki)



サービス等利用計画の様式です。本市で示している様式になります。

相談支援専門員について

相談支援専門員として活動するためには、
実務経験要件と相談支援従事者研修の修了が必要です。

実務経験要件

- 相談支援業務：5年以上 又は 直接支援業務：10年以上

相談支援従事者研修修了

- 相談支援従事者初任者研修修了（5年毎に現任研修を受講）

※実務経験要件については、有資格者等の場合、短縮することが可能です。

つづいて相談支援専門員についてです。

相談支援専門員として活動するためには、実務経験要件と相談支援従事者研修の修了が必要です。

まず、実務経験要件として、相談支援業務：5年以上 又は 直接支援業務：10年以上の実務要件が必要です。

そして、相談支援従事者研修の修了として、初任者研修を受けて、相談支援専門員の資格を取ります。

そして初任者研修の受講から5年ごとに、現任研修というものを受けて、資格の更新をする必要があります。

なお、実務経験要件については、有資格者等（社会福祉士や精神保健福祉士など）の場合、10年を5年に短縮することが可能です。

このように、専門的な知識を有した相談支援専門員が計画相談の事業所で活躍されています。

計画相談支援の対象サービス

計画相談支援は、介護給付、訓練等給付、地域相談支援給付を利用される方が対象です。

地域生活支援事業(移動支援、日中一時支援など)のみを利用する場合は計画相談支援の対象とはなりません。

また、児童福祉法に基づくサービス(放課後等デイサービスなど)を利用する場合は、「障害児相談支援」が対象となります。

さらに介護保険対象者の場合は、介護保険制度が優先となり、原則、介護支援専門員(ケアマネジャー)が対応します。

次に計画相談支援の対象サービスについてです。

計画相談支援は、介護給付、訓練等給付、地域相談支援給付を利用される方が対象です。

地域生活支援事業のみ、つまり、移動支援、日中一時支援などを利用する場合は、計画相談支援の対象とはなりませんのでご注意ください。

また、児童福祉法に基づくサービス(障害児通所支援)を利用する場合は、「障害児相談支援」が対象となります。

さらに介護保険対象者の場合は、介護保険制度が優先となり原則、介護支援専門員(ケアマネジャー)が対応します。

計画相談事業所との連携

ここまで、計画相談支援の概要について、お話ししましたが、
ここからは、計画相談事業所との連携 ということで
サービス提供事業所の皆様に、どのような連携をしていただきたいか、についてお話をします。

計画相談事業所との連携について

相談支援専門員は、サービス提供事業所等との連絡調整やサービス担当者会議の開催等により、サービス提供事業所等に計画案の内容について説明を行い、専門的な見地からの意見を求めなければならないことになっています。

一方で、サービス提供事業所等は、当該サービス利用について、計画相談支援事業所の相談支援専門員が行う連絡調整等に協力しなければならないとされています。

⇒日頃の連絡調整やサービス担当者会議などの場では、専門的な見地から積極的にご意見を述べていただくなど、連携を図っていただくようお願いいたします。

まず計画相談事業所との連携について。

それぞれの基準省令に連絡調整を図ることや意見を求めることが明記されています。

相談支援専門員は、サービス提供事業所等との連絡調整やサービス担当者会議の開催等により、サービス提供事業所等に計画案の内容について説明を行い、専門的な見地からの意見を求めなければならないこと。

そして、サービス提供事業所等は、当該サービス利用について、計画相談支援事業所の相談支援専門員が行う連絡調整等に協力しなければならない、とされています。

日頃の連絡調整やサービス担当者会議などの場では、専門的な見地から積極的にご意見を述べていただくなど、
日頃からサービス提供の中での気づきを共有するなど、既に連携を図っているとは思いますが、引き続き、よりよい支援のためにも計画相談の事業所と連携していただければと思います。

具体的な連携について

相談支援専門員は、一定期間ごとに「モニタリング」を実施し、サービス等利用計画に即した支援が行われているか等を確認しています。

その際、利用者居宅等で面談することに加え、実際にサービス提供現場を確認し、支援者等から日頃の状況を聞き取ったりしています。

また、必要に応じてサービス担当者を招集し会議を実施し、情報や課題を共有することも大切です。

こうした時に、日頃の支援の中で感じている課題や利用者本人の変化などを専門的な視点から意見を述べてください。

※ モニタリング月以外でも共有すべき事項がある場合は適宜連携を図ってください。

具体的な連携について、ということで、相談支援専門員は、モニタリングというものを定期的の実施しています。

最初に作ったサービス等利用計画に即した支援が行われているか確認をしていますが、

相談支援専門員は、利用者の居宅等を訪問して面談をすることに加え、実際にサービス提供現場を確認し、みなさまから日頃の状況を聞き取ったりしています。

また、必要に応じてサービス担当者を招集し会議を実施し、情報や課題を共有することも大切です。

こうした時に、日頃の支援の中で感じているその方の課題だったり、困りごとなど、日頃一番身近で接しているのは、皆様だと思いますので、ご本人のちょっとした変化などについても、ご意見をいただければと思います。

また、モニタリング月以外でも、共有すべき事項がある場合は、適宜、連絡・連携を図ってください。

さいごに

では最後に、障害施策推進課から、計画相談についてのお知らせになります。

横浜市ホームページについて

横浜市では計画相談支援事業について、事業者向けと利用者向けのページを作成しています。

【計画相談支援事業者向けホームページ】

「横浜市 相談系サービス」

市内の指定特定相談支援事業所向けのコンテンツを掲載。
また、新規に計画相談事業所の開設を検討している方向けの
情報も掲載中！



【計画相談利用者向けホームページ】

「横浜市 障害者 相談支援」

市内指定特定相談支援事業所リストや各事業所における
受入可能状況のリストなどを掲載しています。



横浜市では計画相談支援事業について、事業者向けと利用者向けのホームページを作成しています。

事業者向けは、「横浜市 相談系サービス」となっており、事業所向けのコンテンツを掲載しています。また、新規に計画相談事業所の開設を検討している方向けの情報も載せています。

利用者向けは、「横浜市 障害者 相談支援」として、事業所リストや各事業所における受入可能状況のリストなどを掲載しています。

毎月更新していますので、ぜひご活用してください。

今年は終わってしまいましたが、毎年9月には、事業所の開設や事業の指定を検討されている方向けの開設説明会も実施しています。

今年度の資料を、事業者向けのホームページに掲載しています。

もう少し計画相談サービスの内容を知りたい、ということであれば、ぜひアクセスしてご確認ください。

横浜市における計画相談の現状

現在、計画相談利用希望で事業所が見つからない方

約5,100人

※ 障害福祉サービス利用者のうち、計画相談及び介護保険の
ケアプラン利用者、セルフプラン希望者を除いた数

横浜市における計画相談の現状を紹介します。

現在、計画相談の事業所が見つからない方が 約5,100人いらっしゃいます。
これは、障害福祉サービス利用者のうち、計画相談、介護保険のケアプラン
利用者、セルフプランを希望している人を除いた数です。

計画相談の利用を希望しているにもかかわらず、事業所が見つからない等
の理由により、利用できていないため、やむを得ずセルフプランで対応してい
る方が大勢いる現状です。

こうした方々に計画相談を導入するために、先ほどお話しした開設説明会な
どさまざまな取組を行っています。

今日お話を聞いている方の中で、計画相談の事業を事業所としてやってみ
たい、相談支援専門員になってみたいなど、少しでも興味関心を持っていた
だけの方がいらっしゃいましたらお気軽に所管課にご相談ください。

問い合わせ先



横浜市健康福祉局障害施策推進課相談支援推進係



TEL:045-671-4133 FAX:045-671-3566

E-mail:kf-shiteisoudan@city.yokohama.lg.jp



問い合わせ先はこちらになります。

計画相談を必要としている方に導入できるよう、推進の取組を引き続き行ってまいりますので、皆様のご協力もよろしくお願いいたします。

説明は以上となります。ありがとうございました。

障害者虐待の防止と対応

(令和7年度
横浜市指定障害福祉サービス事業所等集団指導)



令和7年11月
健康福祉局障害施策推進課

障害者虐待の防止と対応について説明します。

虐待防止については、毎年この集団指導の中でお話ししています。
みなさまも既に研修などに取り組んでいただいているところであると思いますが、
今回のような研修等の機会を通じて、日々の支援について繰り返し振返っていただくことも重要だと考えています。

既にご存知の内容もあるかと思いますが、確認、おさらいということも含めてお伝えさせていただきます。

本日の流れ

1 障害者虐待防止法とは

2 障害者虐待とは

3 虐待事例への対応状況★

4 障害者福祉施設従事者の役割★

5 横浜市の体制★

(参考)障害者差別解消の推進

本日の流れはこのとおりです。

星マークのところは、皆さまにお願いしたいことをポイントとしてお伝えする大事なところになります。

1 障害者虐待防止法とは

障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成24年10月1日施行)

我が国4番目の虐待防止法

(目的)

第1条 この法律は、……障害者に対する虐待の禁止、障害者虐待の予防及び早期発見その他の障害者虐待の防止等に関する国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による障害者虐待の防止に資する支援……のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

3

始めに、障害者虐待防止法の説明です。

正式名称は、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律といい、平成24年10月に施行されました。

障害者虐待防止法の目的は、虐待の防止、早期発見、虐待を受けた障害者に対する保護と自立の支援、養護者に対する支援等を行うことにより、障害者の権利利益の擁護に資することとしています。

大きな特徴としては、法律の名称に虐待の防止だけではなく、養護者に対する支援という文言が入っているということです。

これは、虐待をしてしまった養護者等を厳しく罰することを目的としているのではなく、養護者等の負担の軽減を図ること等の、何らかの支援などを通じて虐待を防止していくということを趣旨としているものです。

ここには予防や再発防止も含まれます。

2 障害者虐待とは

○行為の主体による分類

定義	行為の主体
養護者による障害者虐待	家族や親族、同居人等
障害者福祉施設従事者等による障害者虐待	障害者総合支援法に規定する「障害者福祉施設」または「障害者福祉サービス事業等」に係る業務に従事する者
使用者による障害者虐待	障害者を雇用する事業主または事業の経営担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために 行為をする者

4

次に、この法律における障害者虐待の定義についてお伝えします。

まずは、行為の主体、つまり「誰による虐待か」ということについてです。

この法律では、次の3つに分類しています。

一つ目は、家族や親族、同居人等の、養護者によるもの。

二つ目は、障害者福祉施設の従事者等によるもの。ここには訪問系のサービスも入ります。

三つ目は、障害者を雇用する使用者によるものです。

2 障害者虐待とは

区分	主な内容
身体的虐待	暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為、身体を縛りつけたり、過剰な投薬による身体の動きを抑制する行為
性的虐待	性的な行為やその強要(表面上は同意しているように見えても、本心からの同意を見極める必要がある)
心理的虐待	脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせなどによって精神的に苦痛を与えること。
放棄・放任 (ネグレクト)	食事や排泄、入浴、洗濯など身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療・教育を受けさせない等によって障害者の生活環境や身体・精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。
経済的虐待	本人の同意なしに(あるいはだますなどして)財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

5

続いて、障害者虐待の行為の内容、つまりどのような虐待行為か、という視点による分類について説明します。

分類は全部で5つです。

ひとつは身体的虐待、2つ目が性的虐待、3つ目が心理的虐待、4つ目が放棄・放任いわゆるネグレクト、5つ目が経済的虐待です。

例えば、障害福祉サービス利用者同士の暴力があった場合に、暴力行為の主体は利用者であるため、その暴力行為自体は身体的虐待に該当しないことになります。しかし、施設職員が、今言ったような利用者同士のトラブルに対処せず、放置して改善策を図らないことは、4つ目の放棄・放任、いわゆるネグレクトに該当する可能性があります。

2 障害者虐待とは ～身体拘束に対する考え方

障害者虐待防止法では…

「**正当な理由なく障害者の身体を拘束すること**」= 身体的虐待

身体拘束が日常化することにより更に深刻な虐待への第一歩となる危険性

やむを得ず身体拘束する場合であっても
→ その必要性を慎重に判断。 その範囲も最小限に。

やむを得ず身体拘束を
行うときの留意点
(3つの要件)

切迫性

非代替性

一時性

「身体拘束ゼロへの手引き」(厚生労働省 身体拘束ゼロ作戦推進会議)
平成13年3月

6

ここでは身体拘束について触れておきたいと思います。

障害者虐待防止法には、正当な理由なく、障害者の身体を拘束することは、障害者虐待にあたることが法第2条に明記されています。

外から施錠して部屋から出られないようにすることも該当します。

障害者の日常生活およ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者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準等では、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないとされています。さらにやむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならないとされています。緊急やむを得ない場合とは、①切迫性、②非代替性、③一時性のいずれの要件も満たしていることとされています。

切迫性とは、身体拘束その他の行動制限が無ければ利用者本人又は他の利用者等が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

非代替性とは、身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないこと。

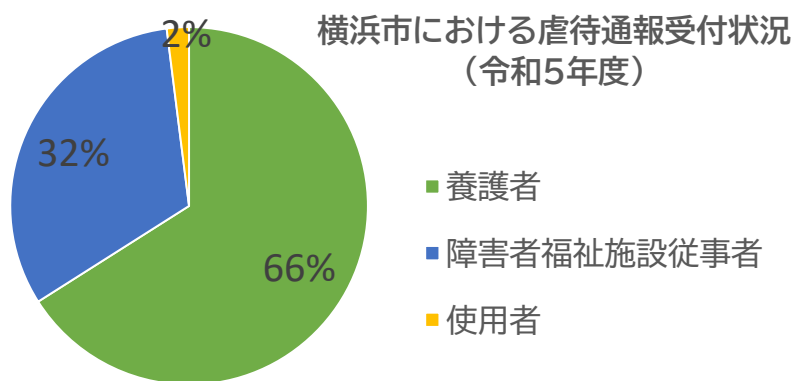
一時性とは、身体拘束その他の行動制限が、状態に照らして必要最小限の実施時間で一時的なものであること。

を指します。

しかしながら、行動制限を行う場合には、これだけの要件を確認する必要があるというこ

とであり、障害者の権利侵害と紙一重の行為であることは留意しておく必要があります。

3 虐待事例への対応状況



次に、横浜市の虐待通報受付状況についてお伝えします。

令和5年度では、
養護者によるものが66%、
障害者福祉施設従事者によるものが32%、
使用者によるものが2%でした。

皆さま自身が、支援者という立場でご利用者を虐待してしまうということがある
かもしれませんし、
もしくは、支援をしていく中で、ご家族からの虐待について気づくことがあるかも
しれません。

3 虐待事例への対応状況

◆ポイント◆

虐待であると判断されていない
案件の中には、
支援上の問題がある案件もある。

8

そして、ここでお伝えしたいポイントとしては、障害者福祉施設の従事者等によるもののうち、虐待であると判断されない事案の中には、支援上の問題がある事案もあるということです。

程度の大小はあっても、何かしらの課題を抱えている事案が多数であり、虐待に当たるかどうかではなく、これまでうまくいっていたけれども、より良い支援はないのか、障害者の権利擁護の観点からこのままの支援で本当に良いのかといった視点が重要です。

支援者お一人お一人がこうした視点を持ちつづけていただくことはもちろんのこと、各事業所内での支援者の気づきや支援実践の振り返りを共有して改善していくことのできる体制づくりをしていただきたいと思います。

4 障害者福祉施設従事者の役割

<障害者虐待防止法が定めるもの>

○障害者虐待の防止等のための措置

- ・職員研修の実施
- ・利用者及びその家族からの苦情を処理するため体制の整備 など

○障害者虐待に係る通報

○障害者虐待の早期発見

9

次に、障害者虐待防止法に定められた施設従事者の役割についてお伝えします。
責務として法律上規定されているものが3つあります。

ひとつめは、障害者虐待防止の措置をとることです。
職員研修の実施や、苦情を処理するための体制整備などがこれに当たります。

次に障害者虐待に係る通報をすることです。
虐待が疑われる場合には通報義務があります。これには、確証が必要なわけではありません。

もし事業所として事実を把握した場合には、通常のやりとりのある事業の所管部署に報告という形でも大丈夫です。

最後に、障害者虐待の早期発見です。
みなさまは、障害者虐待を発見しやすい立場でもあることから、早期発見に努めることが明記されています。
日頃から、小さな変化を見落とさず気づけるよう、常にアンテナを張っておくことが大切になります。

4 障害者福祉施設従事者の役割

(障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置)

第15条 障害者福祉施設の設置者又は障害福祉サービス事業等を行う者は、**障害者福祉施設従事者等の研修の実施**、当該障害者福祉施設に入所し、その他当該障害者福祉施設を利用し、又は当該障害福祉サービス事業等に係るサービスの提供を受ける**障害者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の防止等のための措置**を講ずるものとする。

(障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る通報等)

第16条 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、**速やかに、これを市町村に通報**しなければならない。

(障害者虐待の早期発見等)

第6条

2 **障害者福祉施設**、学校、医療機関、保健所その他障害者の福祉に業務上関係のある団体並びに**障害者福祉施設従事者等**、学校の教職員、医師、歯科医師、保健師、弁護士その他障害者の福祉に職務上関係のある者及び使用者は、**障害者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、障害者虐待の早期発見に努めなければならない。**

こちらは、いま説明しました障害者福祉施設従事者の役割について規定されている障害者虐待防止法の条文です。しっかりと確認して常に認識しておく必要があります。

4 障害者福祉施設従事者の役割

＜横浜市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備、運営等の基準に関する条例＞

(指定障害福祉サービス事業者の一般原則)

第3条

3 指定障害福祉サービス事業者は、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、**研修の実施その他の措置を講じなければならない**。

(身体拘束等の禁止)

第36条の2 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行ってはならない。

2 指定居宅介護事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。

3 指定居宅介護事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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実施すること。

11

こちらは、横浜市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備、運営等の基準に関する条例の障害者虐待防止にかかる条文の抜粋になります。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、**研修の実施その他の措置を講じなければならない**と規定しています。また身体拘束等の禁止についても規定しています。

具体的には、① 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに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。③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。④ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。令和6年4月から、これらを満たしていない場合に、身体拘束廃止未実施減算(所定単位数の1%)の対象となりますので注意が必要です。

4 障害者福祉施設従事者の役割

<横浜市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備、運営等の基準に関する条例>

(虐待の防止)

第41条の2 指定居宅介護事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 当該指定居宅介護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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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) 当該指定居宅介護事業所において、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2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。

(運営規程) 《生活介護の例》

第91条 指定生活介護事業者は、…運営規程…を定めておかなければならない。

(11) 虐待の防止のための措置に関する事項

12

このほか、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、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を規定しています。また運営規程についても定めております。

令和6年度指定障害福祉サービス等報酬改定により、令和6年4月1日以降、福祉サービス事業所等について、虐待防止措置未実施減算(所定単位数の1%を減算)が適用されることとなりましたので注意が必要です。

具体的には、次の運営基準を満たしていない場合に減算が適用されます。

(1) 虐待防止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) 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) (1)、(2)を適切に実施するための担当者を置くこと。

です。

4 障害者福祉施設従事者の役割

「障害者福祉施設等における 障害者虐待の防止と対応の手引き」

令和6年7月 厚生労働省

「障害者虐待防止の研修のためのガイドブック」

令和4年1月 全国社会福祉協議会

「障害者虐待防止の手引き」

平成24年10月 全国社会福祉協議会

障害者の虐待防止に関する検討委員会

「市町村・都道府県における 障害者虐待の防止と対応の手引き」

令和6年7月 厚生労働省

13

こちらは参考資料です。

厚生労働省や全国社会福祉協議会が作成したマニュアルや手引きです。
事業所向けのものもありますので、ご覧になったことがない場合には、是非ご一読
ください。

4 障害者福祉施設従事者の役割

◆ポイント(お願いしたいこと)◆

ちょっとした変化に気づき、
気に留めることが大事です。

14

2つ目のポイント、お願いしたいことは記載のとおりです。

障害福祉サービス利用者やその周囲のちょっとした変化に気づき、それを気に留めることが大事です。

そのうえで、横浜市への通報であったり、事業所内での共有など、対応していく必要があります。

もし気になることがあって、それが結果的に虐待でなかったとしても日頃の支援を振り返る機会や見直す機会であったと前向きに捉えてください。

4 障害者福祉施設従事者の役割

こんなことも虐待に当てはまります(国の手引きの例示)

- ・医学的判断に基づかない痛みを伴うようなリハビリの強要
- ・無理矢理食事や飲み物を口に入れる
- ・自分の意思で出られないようにドアに施錠
- ・排泄や着替えの介助がしやすいという理由で、下着のまま放置する
- ・怒鳴る、悪口を言う
- ・こどものように扱う
- ・職員の都合で、トイレにいけるのにおむつをさせる、歩けるのに車椅子での移動を強要する、不必要な全介助
- ・処方どおりの服薬をさせない

15

国の障害者虐待防止と対応の手引きには、もう少し具体的な例が記載されています。このスライドにいくつか抜き出してみました。自らの事業所での場面を思い浮かべながら、考えてみてください。

当てはまるな、これはどうだろうか。もしかしたら。いや違うか。などとすっきり答えがでないところもあるかもしれません。

障害者虐待に限りませんが、この支援がベストだ、これで仕方ないと思った時点で、不適切な支援に向かってしまう可能性があります。

よりよい支援を考えつづけることに併せ、支援側の都合により障害者にとって不適切な支援や対応となっていないか、常に自己チェックを意識していただきたいと思っています。

障害者虐待発見チェックリスト

《身体的虐待のサイン》

- ☐ 身体に小さな傷が頻繁にみられる
- ☐ 太ももの内側や上腕部の内側、背中などに傷やみずぶれがみられる
- ☐ 回復状態がさまたちに違ふ傷、あざがある
- ☐ 頭、顔、頭皮などに傷がある
- ☐ お尻、手のひら、背中などに火傷や火傷の跡がある
- ☐ 急におびえたり、こわがったりする
- ☐ 「こわい」「嫌だ」と施設や職場へ行きたくない
- ☐ 傷やあざの説明のつじつまが合わない
- ☐ 手をあげると、頭をかばうような格好をする
- ☐ おびえた表情をよくする、急に不安がる、震える
- ☐ 自分で頭をたたく、突然泣き出すことがよくある
- ☐ 医師や保健、福祉の担当者に相談するのを躊躇する
- ☐ 医師や保健、福祉の担当者に話す内容が変化し、つじつまが合わない

《放棄・放任のサイン》

- ☐ 身体から臭い、汚れがひどい髪、爪が伸びて汚い、皮膚の潰瘍
- ☐ 部屋から臭いがする、極度に乱雑、ベタベタした感じ、ゴミを放置している
- ☐ ずっと同じ服を着ている、汚れたままのシャツ、濡れたままの下着
- ☐ 体重が増えない、お菓子しか食べていない、よそではガツガツ食べる
- ☐ 過度に空腹を訴える、栄養失調が見て取れる
- ☐ 病状やけがをしても家族が受診を拒否、受診を勧めても行った気配がない
- ☐ 学校や職場に出てこない
- ☐ 支援者に会いたがらない、話したがらない

《性的虐待のサイン》

- ☐ 不自然な歩き方をする、座位を保つことが困難になる
- ☐ 肛門や性器からの出血、傷がみられる
- ☐ 性器の痛み、かゆみを訴える
- ☐ 急におびえたり、こわがったりする
- ☐ 周囲の人の体をさわられるようになる
- ☐ 卑猥な言葉を発するようになる
- ☐ ひと目を避けたがる、一人で部屋にいたがるようになる
- ☐ 医師や保健、福祉の担当者に相談するのを躊躇する
- ☐ 眠れない、不規則な睡眠、夢にうなされる
- ☐ 性器を自分でよくいじめるようになる

《経済的虐待のサイン》

- ☐ 働いて賃金を得ているのに貧しい身なりでお金を使っている様子がみられない
- ☐ 日常生活に必要な金銭を渡されていない
- ☐ 年金や賃金がどう管理されているのか本人が知らない
- ☐ サービスの利用料や生活費の支払いができない
- ☐ 資産の保有状況と生活状況との落差が激しい
- ☐ 親が本人の年金を管理し遊興費や生活費に使っているように思える

※ 厚生労働省
「市町村・都道府県における障害者虐待の防止と対応」

虐待発見チェックリストもお付けしました。

虐待行為そのものを見たか見ていないかだけでは、早期発見はなかなか難しいと思います。

そこで、障害福祉サービス利用者のちょっとした変化も、虐待の芽をはらんでいることもあるということにご留意ください。

利用者本人や周辺の人の変化の気づきのヒントがまとめられています。
一例ではありますが、参考までにご覧ください。

5 横浜市の体制

○市町村障害者虐待防止センター(障害施策推進課)

(市町村障害者虐待防止センター)

第32条 市町村は、障害者の福祉に関する事務を所掌する部局又は当該市町村が設置する施設において、当該部局又は施設が市町村障害者虐待防止センターとしての機能を果たすようにするものとする。



・通報、届出の受理(窓口)

- ・養護者による虐待の防止及び養護者による虐待を受けた障害者の保護のため、障害者及び養護者に対する相談、指導及び助言
- ・障害者虐待の防止及び養護者に対する支援に関する広報その他の啓発活動

17

ここからは、横浜市の役割、体制についてご説明します。

法律では、市町村に対して、障害者虐待防止センターの機能を果たし、通報、届出の受理などの業務を行うことが定められています。

横浜市では、健康福祉局障害施策推進課がその担当部署として、通報の受理など、虐待防止センターとしての業務を取り扱っています。

5 横浜市の体制

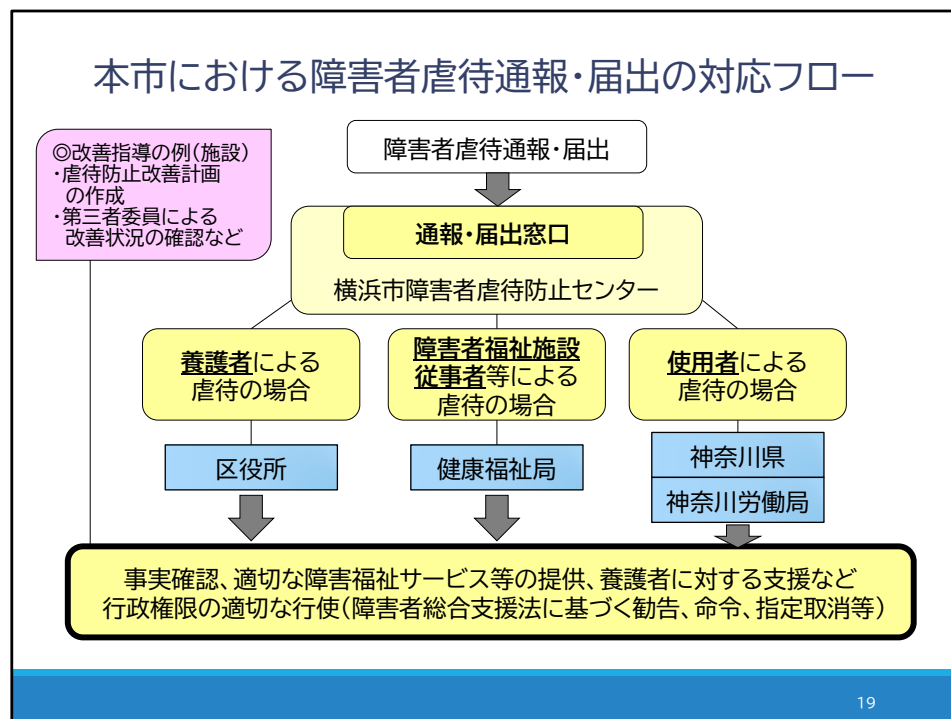
○障害者虐待通報・届出窓口の設置

- 開設日 平成24年10月1日
- 受付時間 24時間365日 専用回線により対応
- 実施体制 精神保健福祉士や社会福祉士等を配置し、専門性を有する事業者へ業務委託(市町村虐待防止センターの一部業務を委託により実施)
- ※ 通報等の内容から虐待が疑われるケース
健康福祉局に連絡するとともに、生命・身体に重大な危険が生じている恐れがあるなど、緊急性が高い場合には、直ちに警察等へ通報

TEL 045-662-0355(24時間受付)

18

「通報・届出受付の窓口」の業務についてですが、横浜市では、委託で365日24時間、通報・届出を受けつけできる体制を確保しています。
電話番号は045-662-0355です。



この図は、通報・届出があった場合の本市での対応フローを簡略化したものです。

上の方から通報・届出を窓口で受け付け、その情報は虐待防止センターである障害施策推進課に報告されます。

そして、先ほどお話した、虐待行為の主体による3つの分類に応じて、各所管部署が必要な事実確認を行います。

通報として受け付けた時点では事実かどうか不明瞭な事案がほとんどですが、既に対応中である事案や、明らかに事実でない事案などを除き、必要な事実確認等を行っています。

5 横浜市の体制

◆ポイント(お願いしたいこと)◆

- ・虐待(疑い含む)は通報を。
- ・事実確認に
ご協力をお願いします。

20

3つ目のポイントです。

繰り返しになりますが、虐待があった場合または未だ疑いの段階であった場合も、通報義務が生じます。

是非通報をお願いします。相談であっても大丈夫です。

そして、通報があった際には、事実確認を行いますので、その際にはどうぞご協力をお願いいたします。

最後に、障害者差別解消の資料もつけております。

障害者虐待の防止と対応の説明は以上になります。



障害者差別解消の推進について



21

続いて、障害者差別解消の推進について、お伝えさせていただきます。

障害者差別解消法の概要

～内閣府パンフレット～



◎正式名称

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

◎目的

障害の有無によって分け隔てられることなく、お互いを尊重し合う「**共生社会**」の実現を目的としています。

22

障害者差別解消法の概要についてお話いたします。

正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」と言います。

障害の有無によって分け隔てられることのない、共生社会の実現を目的としています。

障害のある人も、障害のない人も暮らしやすい社会、様々な人がいて当たり前の社会にしていきたいと思います、というものです。

障害者差別解消法の概要

法律のポイント

この法律は、「行政機関等」及び「事業者」に対して、障害を理由とする差別の禁止を求めています。

この法律における「障害者差別」は、次の2つです。

- ①「不当な差別的取扱い」をすること
- ②「合理的配慮」を提供しないこと



23

そして、前のスライドでご説明した目的を達成するために、行政機関や事業者に対して、障害を理由とする差別の禁止を求めています。

法律が定めている「障害者差別」は2つです。

ひとつは、障害を理由とした「不当な差別的取り扱い」、もうひとつは「合理的配慮をしないこと」です。

障害者差別解消法の概要

ポイント①

- 1 障害者差別解消法は、基本的には、**個別の場面における特定の障害者に対する対応を対象**とするものです。
- 2 **他の法律、既存の制度の一律の見直しを求めるものではありません**（社会的な情勢の変化等に応じて、それぞれの制度ごとに必要な検討がなされるべき）。
- 3 **「障害を理由とする差別」の定義規定は置いていません**。個別の事案に応じて個別具体的に判断されるもので、この法律ではあらかじめ一律に定めることはしていません。
- 4 事業主としての立場で労働者に対して行う障害者差別解消の措置については、**「障害者の雇用の促進等に関する法律」**によります。

24

改めて障害者差別解消法のポイントをまとめています。（項目読み上げ）

1. 障害者差別解消法は、基本的には、個別の場面における特定の障害者に対する対応を対象とするものです。
2. 他の法律、既存の制度の一律の見直しを求めるものではありません（社会的な情勢の変化等に応じて、それぞれの制度ごとに必要な検討がなされるべき）。
3. 「障害を理由とする差別」の定期規定は置いていません。個別の事案において特定の行為が差別に該当するか否かは、それぞれの事案に応じて個別具体的に判断されるものであり、この法律ではあらかじめ一律に定めることはせず、法施行後の具体的な相談事例や裁判例を積み上げていく中で、国民の間で認識の共有が図られるよう努めていくとしています（対応要領や対応指針において具体的事例を提示）。
4. 事業主としての立場で労働者に対して行う障害者差別解消の措置については、「障害者の雇用の促進に関する法律」によります。

障害者差別解消法の概要

ポイント②

- 5 事業者が「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」に適切に対応するために、各事業分野を担当する省庁が「**対応指針**」(ガイドライン)を定めています。

「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」

厚生労働省 平成27年11月策定

- 6 障害者差別を受けたとの相談については、**事業を担当する行政機関等、既存の相談窓口で対応**していくこととしていますが、事業者においても、**自ら相談に対応**する体制を整備しておくことや職員の研修・啓発を行うことも重要です。(対応指針より)

※ 横浜市では、事業者による差別で相談対応によって解決が図られなかった事案を対象に、調整委員会による あっせんの仕組みを設けています。

25

5. 事業者の方々に向けては、国の各省庁が事業分野別に「対応指針」、ガイドラインを定めています。福祉の事業者の方々に向けては、厚生労働省がガイドラインを定めています。基本的な考え方や合理的配慮となり得る具体例等を含む内容となっていますので、もしご覧になったことがない方がいらっしゃれば、お読みいただきたいと思います。

6. 差別を受けたときの相談の対応についてです。

事業者から差別を受けたとの相談、訴えについては、担当の行政機関や人権関係の相談窓口等で対応していくこととしていますが、まずはその事業者が差別を受けたとの相談に、適切に対応していくことが求められます。「対応指針」の中でも、相談があった場合の体制を整備していくことや、職員の研修・啓発について示されています。

なお、一番下の※印ですが、横浜市では、事業者による差別について、その事業者や、事業を担当する行政機関による相談対応によっても解決が図られない事案があった場合、弁護士等により構成する調整委員会が、解決を図るためのあっせんを行うという仕組みを市独自に設けています。そのような仕組みがあるということをご承知おきいただければと思います。

合理的配慮について

- 過重な負担に当たると判断した場合は、その理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましいとされています。
- 内容によっては、「建設的な対話」をもって代替案について話し、解決を図ることも大切です。

【参考】

◎内閣府ホームページ

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

◎厚生労働省ホームページ(対応指針)

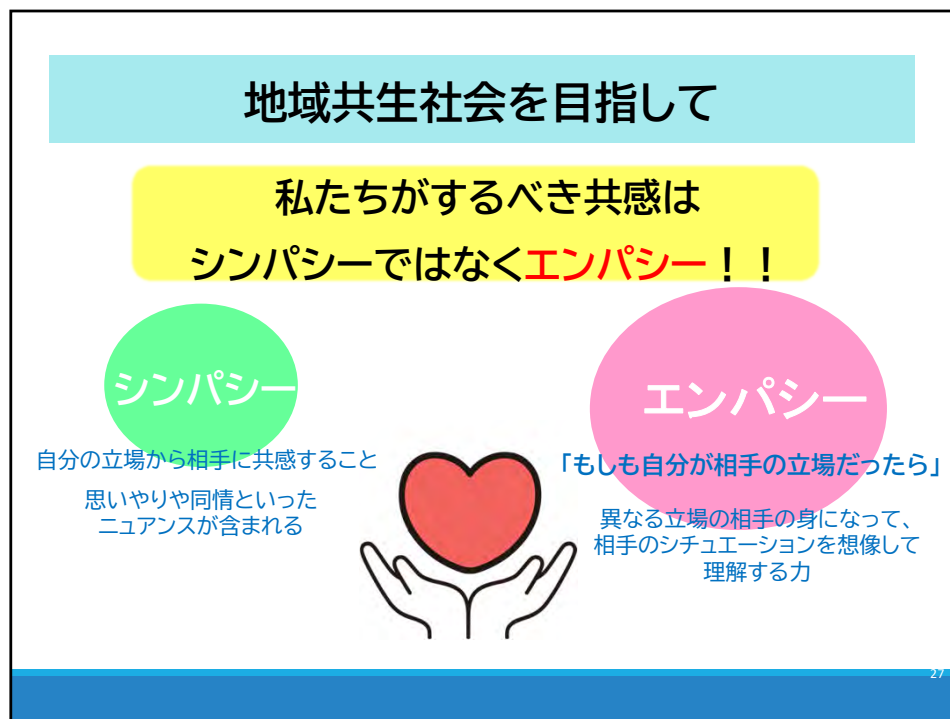
https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/sabetsu_kaisho/index.html

◎横浜市ホームページ

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/fukushi/sabetsu/sabetsu-kaisyou.html>

最後になりますが、「合理的配慮」について、過重な負担を要するために配慮を行えない場合の説明、そして、「建設的な対話」をもって代替案を考えていくことも大事であることを書いています。

障害福祉サービス関係の事業者の皆様におかれましては、もともと障害のある人一人ひとりの障害の状況やご本人の意向を踏まえて毎日の業務を進められていると思いますので、この障害者差別解消法が施行されて、業務の内容が大きく変わることではないと思いますが、改めて法律の基本的な理解、対応の確認を事業所内、施設内で共有していただければと思います。



これまで法律の説明をしてきましたが、地域共生社会を目指すために私たち一人一人に必要なことを最後にあげさせていただきます。

「エンパシー」という言葉は一般にあまり馴染みがないかもしれませんが、“相手の立場になって相手の意思や感情を共有する”という意味があります。

シンパシーは日本語でいうと「同感」であり、「相手への同情、相手の感情に同調する」といった意味です。エンパシー（共感）が、「相手の立場に立って意思や感情を理解し、相手が感じたり考えたりしたことを共に感じる」という行為であるのに対して、シンパシー（同感）は、「相手の感情に共鳴して湧き上がる感情の動き」です。

エンパシーとシンパシーの違いは、それが知識や経験を必要とする作業かどうかにあります。知識や経験が豊富であればあるほど、あらゆる選択肢や可能性について考慮することができます。エンパシーは、鍛えられる「能力」です。

地域共生社会を目指して

国籍、年齢、性別、障害等、
様々な立場や背景を越えて
人々がお互いを認め合い、
支え合えるような
多様性の理解を進めましょう



本日は障害者差別の話をしてきましたが、様々なところに差別は存在しています。
ぜひ多様性を認め合える環境を一緒に作っていただければと思います。
説明は以上です。ありがとうございました。