

運営指導における主な指摘事例

【対象サービス：療養介護、生活介護、施設入所支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、就労定着支援、就労選択支援】

下記に記載した項目は一部です。指定基準等をご確認いただき、適切な事業実施に努めてください

★：特に指摘回数が多く、かつ事業所運営に特に影響する項目です。

1 事業所の運営に関すること	
(1)	事業所の運営形態や用途について、指定時の届出内容と異なっていたもの
	事例 - 指定障害福祉サービス事業所内で法人独自事業を実施していた。 - 指定基準上必要な設備（相談室等）が倉庫等になっていた。 - 届出ていない居室・建物を利用して支援を行っていた。 - 届出なく利用定員が変更されていた。
	ポイント 事業所の指定内容に変更があった場合は、障害施策推進課指定担当に変更の届出もしくは、指定変更の申請をしてください。 また、変更の際は指定基準を再度ご確認ください。 ※変更内容によっては、変更の3か月前までに障害施設サービス課に事前相談の申込が必要です。
★(2)	配置基準どおりに職員を配置していなかったもの
	事例 - サービス管理責任者、常勤職員、医師、看護職員等が欠如していた。 - 常勤職員が他事業所の職員を兼務していたことで常勤要件を満たしていなかった。 - サービス管理責任者が他の日中活動事業所やグループホームの職員を兼務していたことで常勤・専従要件を満たしていなかった。
	ポイント 必要職員数や常勤、専従の定義を再確認してください。 職員の異動（人事異動、退職、病休、産育休等）があった場合、人員配置基準を満たしていることを必ず確認してください。 毎月、人員配置基準を満たすだけの常勤換算上の職員数を確保できているか管理してください。 ※非常勤職員については、病欠・有給休暇等による欠勤を常勤換算に含めることができませんのでご注意ください。
(3)	定員を超えて利用者の受入を行っていたもの
	事例 - 定員超過利用減算に該当する人数の利用者の受入を行っていた。 - 減算の人数までにはならない状態であるが、日々定員を超えて受入を行っていた。
	ポイント 利用者の通所率を確認し、日々の利用者数が定員を超えることのないようにしてください。 ※指定基準上は定員遵守が規定されているため、減算にならない範囲で定員超過が認められているということではありません。 ※定員超過については利用者さんからの苦情相談につながる項目です。サービス提供に支障が生じることのないよう、定員超過の状態は早急に改善してください。
(4)	営業日・営業時間としていない日時について、給付費の請求を行っていたもの
	事例 - 運営規程の営業日として定めていない日（日曜日等）において開所し、その日の分の請求を行っていた。 - 一部利用者のみを集めてイベントに参加した日について請求を行っていた。
	ポイント 指定障害福祉サービス事業所の開所日とするためには、①運営規程に位置付けられていること、②利用者全員にサービス提供できる体制を整えていることの2点を満たしている必要があります。 年間スケジュール策定時等に営業日を再度確認し、必要に応じて運営規程へ明記してください。
★(5)	職員の勤務体制について客観的な資料が不足していたもの
	事例 - 職員の勤務時間や勤務場所の分かる出勤簿等が作成されておらず、正確な勤怠管理ができていなかった。 - 職員が同一法人内の他事業所や多機能型事業所の複数サービスを兼務しており、それぞれの勤務時間が確認できなかった。
	ポイント 運営の基準においては、従業者に関する諸記録の整備が求められています。特に、同一法人内の他事業所や多機能型事業所内の複数サービスを兼務している職員、非常勤職員等については、それぞれの勤務時間を正確に把握する必要があります。 人員配置を満たしていない場合、利用者全員に対して基本報酬が最大5割減となる人員欠如減算が適用されることとなりますので、法人における立場が役員である方でも事業所の職員として常勤換算等に含める場合は、出勤簿やタイムカードといった方法で勤務実態を記録として残してください。 なお、押印のみの出勤簿では勤務時間が確認できないため、出退勤時間の記録を明確に残すようにしてください。
(6)	運営規程と重要事項説明書の内容に齟齬があったもの
	事例 運営規程とその内容を詳細に説明する重要事項説明書の内容に齟齬があった。
	ポイント 運営規程と重要事項説明書の内容で、「従業者の職種、員数及び職務の内容」、「営業日及び営業時間」及び「利用者から受領する費用の種類及びその額」等に齟齬が生じているものが多くあります。 運営規程を変更した場合は、併せて重要事項説明書も変更してください。 また、運営規程に「身体拘束等の禁止」「感染症対策に関する事項」「業務継続計画の策定に関する事項」が記載されていないものが多くあります。「障害福祉情報サービスかながわ」のホームページ上に、サービスごとの運営規程のひな型がありますのでご参照ください。
(7)	重要事項の掲示が行われていなかったもの
	事例 事業所内の利用者が見やすい場所に重要事項の掲示がされていなかった。
	ポイント 運営基準において、事業所の見やすい場所に運営規程の概要、従業者の勤務体制、協力医療機関や苦情解決機関などの重要事項を掲示することが求められています。なお、令和3年度基準改正により、重要事項を記載した書面をいつでも関係者が自由に閲覧できるよう事業所に備え付けることで、掲示に代えられるようになりました。
(8)	利用契約が適切に締結できていなかったもの
	事例 - 利用契約書の契約日が利用開始日より後になっていた。 - 支給決定期間を超えた利用契約期間となっていた。 - 事業所側の契約者が代表者ではない記載となっていた。 - 契約期間を自動更新としていたが、利用者への確認が行われていなかった。
	ポイント 障害福祉サービスを利用する際は、書面による利用契約が必要となるため、利用開始日より前に利用契約を締結する必要があります。 また、障害福祉サービスは支給決定期間内のみ利用できるため、利用契約期間も支給決定期間以内とする必要があります。利用契約期間を自動更新とする場合は、契約書にその記載が必要になるとともに、利用契約更新に対する意思確認がなされていることが判断できる記録が必要です。

2 利用者に求めることのできる金銭の支払いの範囲等に関すること		
(1)	本来事業所等で負担すべき経費について、利用者に負担を求めているもの	
	事例	・生活介護、施設入所支援で使用するおむつをすべての利用者に対して一律に提供し、費用を画一的に徴収していた。
	ポイント	事業所等が利用者から徴収できる金銭は、食事の提供に要する費用等のほか、利用者の自由な選択に基づき事業所がサービス提供の一環として提供する日常生活上の便宜に係る経費（国通知でいう「その他の日常生活費」）、又はサービス提供と関係のないもの（利用者の贅沢品や嗜好品の購入等）であり、「当該金銭の使途が直接利用者の便宜を向上させるもの」に限られています。 徴収する場合は、実費または実費相当分の範囲内とし、使途や金額、支払いを求める理由について書面で説明を行い、利用者の同意を得る必要があります。 【参考】障害福祉サービス等における日常生活に要する費用の取扱いについて（平成18年12月6日 障発第1206002号）
(2)	利用者から徴収した金額について、実費となっていなかったもの	
	事例	・食費について、食材料費、人件費相当分の内訳の検証がされないまま徴収していた。 ・食費について、食事提供体制加算をふまえた金額となっていなかった。 ・日用品費等の負担について、実際に要する費用等を踏まえることなく金額が設定されていた。
	ポイント	過去に設定した金額が見直されていなかったり、目安で金額設定をしているケースがありました。実費負担額が実態を踏まえた額となっているかどうか適宜検証を行ってください。 食事提供体制加算は、低所得者の食費負担を軽減する趣旨で設けられている食事提供に要する人件費への加算です。食材料費は食事提供体制加算額にかかわらず利用者から徴収可能ですが、人件費が食事提供体制加算額を下回る場合には、食材料費を軽減し、低所得者への負担に配慮するよう努めてください。
3 個別支援計画の作成・支援に関すること		
(1)	個別支援計画作成に係るアセスメント、会議の開催等に関する記録がなかったもの	
	事例	・個別支援計画作成に係る一連の流れの記録がなく、実態が分からなかった。 ・検討会議は開催されていたが、会議録が作成されていなかった。
	ポイント	個別支援計画の原案の作成、検討会議を実施し、個別支援計画の作成に係る一連の流れが把握できるよう、記録の整備を行ってください。
(2)	個別支援計画の未作成あるいは定められた期間での見直しを行っていないもの	
	事例	・利用開始時点から数か月以上経過してからの作成及び本人の同意を得ていた。 ・不定期に利用する利用者の個別支援計画の同意がなかなか得られず、同意がないままサービス提供及び請求を行っていた。
	ポイント	個別支援計画に基づきサービス提供を行うため、契約締結後、遅滞なく個別支援計画を作成してください。契約締結後1か月以内に個別支援計画が作成されている必要があります。 なお、個別支援計画の未作成減算は 最大5割減 となります。
★ (3)	在宅支援の要件を満たしていなかったもの	
	事例	・事業所が在宅支援の開始前までに「在宅でのサービス利用に係る支援実施報告書」を支援の実施機関（支給決定を行っている区役所）に提出していなかった。 ・月1回以上の居宅訪問又は通所による訓練目標に対する達成度の評価等を行っていない。 ・1日2回以上の連絡、助言又は進捗状況の確認等のその他の支援を行っていない。
	ポイント	在宅支援を行うには所定の要件を全て満たす必要があります。事業所として満たすべき要件の確認や、利用者に在宅支援を受けるための要件の説明を行ってください。なお、在宅支援の要件を一つでも満たしていない場合は、給付費の報酬算定ができません。
4 工賃に関すること		
(1)	生産活動に関する収支の差額が利用者に工賃として払われていなかった、又は工賃が適切に計算されていなかったもの	
	事例	・収支の残高の一部が事業所会計において処理されていた。 ・必要経費の中に不適切な支出が含まれていた。（例：レクリエーション費、工賃支払い時の両替・振込手数料等） ・利用者の能力（作業態度や挨拶の有無等）に応じて工賃に差を設けており、特別手当が支給されていた。 ・工賃を過大・過小に支払っていた。 ・工賃から食費やレクリエーション費等を天引きしていた。 ・工賃の一部に給付費の収入が充てられていた。
	★ ポイント	①生産活動に関する収支の差額は原則全て工賃として利用者に支払います。一定の基準を満たせば積立ても可能です。 ②生産活動の必要経費には、生産活動を行う上で必要最低限の費用が計上できます。 ③利用者の意欲・態度等に対する評価に応じて工賃に差を設けて支払っているケースが見受けられました。 就労継続支援A型以外の利用者は労働者とは異なるため、技能に応じて工賃に差を設けることはできません。作業の種別、従事時間、成果物の数といった、客観的な指標による工賃の支払となるよう適宜見直しを行ってください。 ※就労継続支援B型については、適正に工賃支払いがなされていない場合、基本報酬の算定区分の修正が生じ、過誤により返還が発生する恐れがあります。

5 身体拘束に関すること		
(1)	身体拘束適正化について、必要な対応をとっていないもの（令和5年度から減算対象）	
	事例	- 身体拘束適正化のための指針を整備していなかった。 - 身体拘束適正化委員会の定期的な開催（年1回以上）を行っていないかった。 - 身体拘束適正化のための定期的な研修（年1回以上）を行っていないかった。 - 身体拘束が必要な利用者について、事前に本人・家族から同意を得ておらず、また、個別支援計画にも身体拘束にかかる記載がなかった。また、やむを得ず身体拘束等を実施した場合に、その態様及び時間、利用者の心身の状況等必要な記録を残していなかった。
	ポイント	身体拘束はやむを得ず行うものであり、身体拘束が必要と想定される利用者・家族等に対して、事前に相談した上で同意を得て記録を行ってください。また、拘束を行った場合は、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を記録してください。記録が行われていない場合、利用者全員について減算となります。 ※令和4年度より、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の開催や、身体拘束等の適正化のための指針の整備、研修の開催などが義務化されており、令和5年度から、対応していない項目がある場合は減算対象となります。 ※虐待防止に関する取組も同様に義務化されています。
6 介護給付費又は訓練等給付費の額に係る通知等に関すること		
(1)	本来利用者に通知すべきものを通知していなかったもの	
	事例	- 就労継続支援B型事業所において、工賃の目標水準及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。 - 介護給付費又は訓練等給付費の額に係る代理受領通知書が未作成だった。
	ポイント	①工賃に関する通知は運営基準上で規定されています。 毎月支給する工賃額だけではなく、上記内容について利用者に通知してください。 ②代理受領額の通知について、未発行だけでなく、給付費を受領する前に通知しているケースもありました。 必ず給付費の代理受領後に通知を行ってください。
7 加算・減算に関すること		
★(1)	食事提供体制加算について要件を満たさない請求があったもの	
	事例	- クックサーブとして提供していたが、クックサーブの基準温度を満たさない形態で提供していた。 - 市販の弁当を購入して食事提供した日について、食事提供体制加算を算定していた。 - 食事提供を行う調理員の配置がなかった。 - 管理栄養士又は栄養士が食事の提供に係る献立を確認していなかった。 - 利用者ごとの体重又はBMIの記録がされていなかった。
	ポイント	事業所外で調理されたものを提供し食事提供体制加算を算定できる食事提供形態は、①クックサーブ ②クックフリーズ ③クックチル ④真空調理 に限定されています。①～④の提供業者と事前に基準を確認し、適切な食事提供を行ってください。 なお、運搬・保管時の温度管理基準等も定められているので、必ず確認してください。 ①～④の形態であっても、配膳等を行うための調理員の配置が必要となります。 また、管理栄養士等が献立の確認をしたことがわかる記録を残してください。
(2)	福祉専門職員配置等加算について、要件を満たさない請求があったもの	
	事例	- 加算算定対象となっていた常勤職員が、実際は非常勤職員であった。 - 本来配置されている職員に応じた福祉専門職員配置等加算の単位ではない単位数で請求していた。
	ポイント	対象となる職員の資格、勤務形態（常勤・非常勤の別）を必ず確認してください。
(3)	送迎加算について、要件を満たしていない請求があったもの	
	事例	- 送迎を行った利用者を記録に残していなかった。 - 送迎加算（Ⅰ）、（Ⅱ）について、送迎する人数や回数等のそれぞれの要件を満たしていなかった。
	ポイント	送迎を行った利用者の数や回数等は、算定要件を満たしているかの根拠となるため、記録を残してください。
(4)	欠席時対応加算について、要件を満たさない請求があったもの	
	事例	- 欠席の連絡についての記録がなく、いつ連絡があったのか実態が確認できなかった。 - 定期通院等あらかじめ把握していた欠席についても、算定対象にしていた。 - 欠席連絡のあった日付、利用者の状況、相談支援の内容、対応者の記録が不足していた。 1回の欠席連絡に対する対応で、欠席時対応加算を複数日分算定していた。
	ポイント	欠席時対応加算は「欠席しただけで算定できる」加算ではありません。あくまで、急な欠席をした利用者又はその家族等に対して事業所の職員から何らかの相談援助があった場合に算定できるものです。単に休むことだけ把握した場合の対応は欠席時対応加算の算定対象にはなりませんのでご注意ください。相談援助の内容等は必ず記録を残すようにしてください。また、1回の欠席連絡に対する対応で算定できるのは1日分になります。
(5)	人員欠如等が生じていたが、減算のコードで請求が行われていなかったもの	
	事例	- サービス管理責任者の長期不在があった。 - 生活介護事業所において医師の配置または嘱託医契約による、月1回以上の訪問・診療がなかった。 - 人員配置基準を下回った職員数で運営していた。 - 常勤職員の配置がなかった。
	ポイント	①基準上配置が必要な人員が欠如している場合は、人員欠如減算となり、基本報酬が最大5割減となります。 事業所の運営に大きく影響しますので、欠如にならないよう気を付けてください。 ②従たる事業所に1人以上の常勤職員がいないケースがありました。 多機能事業所・従たる事業所の職員配置や職種を兼務する職員がいる場合は細心の注意を払ってください。
(6)	賃金向上達成指導員配置加算について、要件を満たさない請求があったもの	
	事例	加算の要件の1つである「キャリアアップを図るための措置を講じているもの（将来の職務上の地位や賃金の改善を図るため、昇格・昇進・昇給といった仕組みが就業規則に記載されていること）」が未実施だった。
	ポイント	昇格・昇進・昇給といった仕組みを就業規則に記載する必要があります。

8 業務継続計画、感染症、非常災害対策に関すること		
(1)	業務継続計画が策定されていなかったもの	
	事例	・業務継続計画を策定していなかった ・非常災害編のみ/感染症編のみを策定していた
	ポイント	感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続して指定障害福祉サービスの提供を受けられるよう、指定障害福祉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（＝業務継続計画）を策定する必要があります。計画は、感染症に係るものと災害に係るものを作成します。
(2)	業務継続計画に基づく研修・訓練を行っていなかったもの	
	事例	業務継続計画は策定していたが、研修・訓練を行っていなかった
	ポイント	業務継続計画を策定するだけでなく、定期的（年1回以上）に研修・訓練を実施する必要があります。なお、感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも可能です。
(3)	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・研修・訓練を行っていなかったもの	
	事例	・委員会の開催頻度が年1回だった。 ・研修・訓練の開催頻度が年1回だった。
	ポイント	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は、おおむね3か月に1回以上の開催が必要です。また、感染症の予防及びまん延の防止のための研修・訓練は、定期的（年2回以上）に実施する必要があります。
(4)	防災備蓄（食糧・飲料水等）を整備していなかったもの	
	事例	・飲料水や食料の備蓄がされていなかった。
	ポイント	施設管理者は、災害への備えとして、飲料水の確保（一人あたり9リットル目安）と施設の実情に応じた食料等の備蓄をお願いします（横浜市災害時における自助及び共助の推進に関する条例）。
(5)	ロッカー等に転倒防止策を施していなかったもの	
	事例	・ロッカーやラックなどの転倒防止策が講じられていなかった。
	ポイント	発災時にロッカー等の転倒や備品等の落下による危険から利用者や職員の安全を確保するため、転倒防止策等の対策を講じる必要があります（横浜市災害時における自助及び共助の推進に関する条例）。
9 会計処理（工賃）・預り金に関すること		
(1)	工賃について、経理・工賃規程、よるべき会計基準に基づいた会計処理が不十分だったもの	
	事例	・「就労支援の事業の会計処理の基準」に基づいた会計処理がされていなかった。 ・会計経理関係の諸記録に不備があった、または記録自体が無かった。
	ポイント	就労移行支援・就労継続支援事業所は、事業所運営に係る会計と生産活動に係る会計を分ける必要があります。また、生活介護事業所についても、生産活動がある場合は適正な工賃額を計算するため、同様に分ける必要があります。他にも、経理・工賃規程や会計基準に基づく事務処理を実施することや、各種会計帳簿の作成や領収書・請求書などの諸記録を残すことが大切です。
(2)	利用者からの「預り金」の管理が不十分だったもの	
	事例	・預金口座の印鑑・通帳について、同一の場所・担当者によって管理されていた。 ・預り金を管理するための規定や様式類（個人別台帳、依頼書など）が整備されていなかった。 ・入出金について、複数人によるチェックが実施されていなかった。
	ポイント	利用者から金銭等を預かる場合は、内部牽制が十分に機能するように、必要な組織体制や各職員の事務・権限を明記した内部規程が必要です。特に複数人による入出金の確認や責任者による定期的な金額の確認が大切です。