

## 運営指導(実地指導)における指摘事項について

令和5年度に実施した運営指導(実地指導)における指摘事項のうち特に件数が多かったものについて掲載しますので、業務の参考にしてください。

### 1 人員に関する事項

#### (1) 従業員の員数

##### 【出退勤の管理について】

- 出勤簿がなく、勤務実態が確認できないため、出勤簿等を整備すること。
- 出勤簿には出勤及び退勤の時刻を記載すること。

(全サービス共通)

特に、管理者や管理者兼相談支援専門員の勤務実績が確認できないケースが多く見受けられましたが、出勤簿やタイムカードで勤務実績を確認できるようにしてください。

また、法人代表者であっても、事業所の管理者又は従業員として勤務する場合には、勤務実績が確認できるようにしなければなりません。

#### (2) 雇用契約

##### 【雇用契約の締結について】

職員を雇用する場合は、賃金、労働時間その他労働条件を書面などで明示し、交付することになっているが、雇用契約に係る書類が整備されていない従業員がいるため、雇用契約書又は労働条件通知書を整備すること。

(全サービス共通)

知人や親族を雇う場合や短期間の雇用であっても、全ての従業員に対して書面により雇用関係を明らかにしてください。

### 2 運営に関する事項

#### (1) 内容及び手続の説明及び同意

##### 【運営規程について】

運営規程に記載されている職員の員数や職種が、現在の職員数や職種と異なっているため修正すること。

(全サービス共通)

##### 【その他サービスの選択に資する書類について】

重要事項説明書、契約書、事業所のパンフレットやホームページ、WAMNETに記載されている事業所情報が運営規程の記載と統一されていないため、見直して修正すること。

重要事項説明書に事故発生時の対応について記載が無いため、記載すること。

(全サービス共通)

重要事項説明書だけ最新の状態に更新されており、その他の記載内容が古い情報のままとまっている事例や現状と相違している事例が多く見受けられました。事業所情報やサービスの提供内容等を利用者へ正確に伝えるため、運営規程等についても定期的に見直してください。

職員の員数については人員基準を満たした員数であれば「〇名以上」と記載する事が可能です。

なお、運営規程を変更する場合は障がい福祉課への届出が必要です。

## (2) 秘密保持

### 【秘密保持について】

利用者等の秘密を保持すべき旨の従業者との取り決めを行うなどの必要な措置が不十分であるため、雇用契約時等に従業者から誓約書を徴するなどの措置を講じること。

(全サービス共通)

就業規則に秘密保持について規定するだけでなく、雇用契約時等に従業者から退職後の秘密保持に関する規定を記載した誓約書を徴してください。

## (3) 苦情対応

### 【苦情対応について】

処理手順等を明らかにするために苦情記録の様式や苦情処理のマニュアル等を整備すること。

(全サービス共通)

相談窓口、苦情処理の体制及び手順など当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、組織として迅速かつ適切に対応するため、受付日や苦情の内容等を記録してください。

## (4) 事故発生時の対応

### 【事故発生時の対応について】

- 事故発生時の対応についてマニュアルを作成し従業者へ周知し、事故防止のための研修を定期的に（年に1回以上）実施すること。
- 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録様式を整備すること。

(全サービス共通)

サービスの提供により事故が発生した場合は必要な措置を講じなければならないため、対応方法や記録様式をあらかじめ定め、従業者へ周知してください。

(5) 虐待防止

【虐待の防止のための措置について】

- 事業者は、虐待防止等のため必要な体制の整備を行うとともに、マニュアルを作成し、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じなければならないが、研修を実施していないため、虐待・身体拘束に係る研修の機会を設けること。

(全サービス共通)

従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施するだけでなく、利用者が家族等から虐待を受けている疑いがある場合についても、早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるよう、必要な措置を講じてください。

何年も前に研修を実施したきり近年行っていないという事業所もありましたが、定期的に研修の機会を設けてください。

(6) 障害福祉サービス等情報公表制度

【障害福祉サービス等情報公表制度について】

事業者は、新たに障害福祉サービス等の提供を開始した場合、指定を受けた日から1か月以内に、障害福祉サービス等情報公表システムを通じて、市に基本情報を報告しなければならないが、公表システムへの登録がされていないため、登録すること。

(全サービス共通)

登録をした後も、内容に変更がないか定期的に確認し、変更がある場合は情報の更新をしてください。

(7) 給付費の額に係る通知等

【給付費の額に係る通知について】

法定代理受領により給付費の支給を受けた場合には、利用者に対してその額を通知しなければならないこととされているが、通知を行っていなかったため、行うよう改めること。

(全サービス共通)

利用者負担が生じない場合でも、給付費の流れを明確にするため、必ず給付費を代理受領した旨を通知してください。

(8) 代筆

【代筆について】

- モニタリングや計画が完成し次第、必ず本人もしくは家族に説明と同意欄に署名をしてもらう必要がある。同意署名欄の署名については、本人が署名困難な場合に家族や親族の代筆が可能である。その際、「本人の氏名、代筆者氏名（本人との関係）」を記載すること。

（全サービス共通）

計画作成者による代筆はしないようにしてください。指摘しても改善が見られない事業所がありますが、本人の権利侵害につながる場合もあり得るので、徹底してください。

3 処遇に関する事項

(1) サービス等利用計画の作成等

【アセスメントの実施、計画案・計画の作成について】

- 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成にあたっては、適切な方法により、アセスメントを行わなければならないとされている。他事業所より引き継いだ利用者について、アセスメントを実施していないものが見受けられたので、引き継ぎ後においてもアセスメントを実施し、聞き取った内容を記録すること。
- アセスメントの実施については、利用開始以降の利用者の状態の変化や家族状況、生活環境等の変化についても適切に記録することにより、利用者の現状を適切に把握し、計画に反映するよう努めてください。
- 週間計画表において、生活上の主な活動や障害福祉サービス以外（インフォーマル支援など）の記載がないものが見受けられました。生活全体のイメージができるように記載することを心がけてください。
- アセスメントや計画、モニタリング、サービス担当者会議録、支援経過記録等は時系列順にファイリングされていることが望ましいです。

（全サービス共通）

アセスメントは、利用者が受けている福祉サービスや利用者を取り巻く環境等の評価を通じて利用者の問題を明らかにし、課題を把握することであり、利用者の生活全般について十分に把握する必要があります。また、アセスメントの実施にあたっては必ず利用者及びその家族に面接して行わなければなりません。課題を把握するだけでなく、利用者やその家族との信頼関係を構築する意味でも他事業所から引き継いだ利用者についても必ず面接してアセスメントを行い、その時の利用者の状況を把握し、記録を残してください。

相談支援専門員は、サービス等利用計画を作成し、利用者の同意を得た後、当該サービス等利用計画を遅滞なく利用者及び担当者に交付しなければならないとされています。サービス等利用計画を担当者に交付していないケースが見受けられましたので、サービス等利用計画作成後は速やかに利用者及び担当者に交付してください。

また、アセスメントの記録、担当者会議の記録、サービス等利用計画案、サービス等利用計画、モニタリングの結果の記録等は5年間の保存が義務付けられていますので、確実に保管をしてください。

**【モニタリングについて】**

- 国からモニタリング実施標準期間が示されており、各利用者によってモニタリング実施予定月が定められているが、実施予定月にモニタリングを実施していない事例が見受けられたため、実施を徹底すること。
- モニタリングのサービス提供状況、本人の感想・満足度の記載はいつ、誰がどのような手段（メール・電話など）で回答しているか分かるように記載することが望ましい。また、本人の意向を汲み取る事が難しい場合、計画の備考欄にも本人の意思伝達方法を記載することが望ましい。
- モニタリングがファイリングされていないものが見受けられました。必ずファイリングをしてください。

（全サービス共通）

相談支援においては、利用者の課題に即した適切なサービスを組み合わせて利用者へ提供し続けることが重要です。そのため、利用者サービス等利用計画の作成後においても利用者及びその家族、担当者との連絡を断続的に行うようにしてください。

また、国から示されているモニタリング実施標準期間ごとに必ず利用者の居宅等を訪問して面接を行い、その結果を記録してください。

**(2) 相談支援専門員としての取組**

**【相談支援専門員としての取組について】**

- 基幹相談支援センター等で開催されている学習会や研修の場には積極的に参加し、質の向上に取り組むことが望ましい。
- 障がい福祉分野だけではなく、医療や教育、高齢者分野、インフォーマルサービス等、多機関・他職種と連携しチーム支援を行っていくことが望ましい。

（全サービス共通）

資質向上のため、学習会や研修には定期的に参加することが望ましいです。また、全員が参加できなかった場合には事業所内で資料を回覧するなどして伝達研修を行うことで

より良い支援に繋げてください。

#### 4 報酬に関する事項

##### (1) 請求の誤り及び未請求について

###### 【報酬請求について】

- モニタリング実施月にモニタリングを実施し、サービス等利用計画の変更があった場合にはサービス利用支援費を算定すること、変更がなかった場合には継続サービス利用支援費を算定することが可能です。

モニタリングの実施の有無、サービス等利用計画の変更の有無によって算定できる支援費が異なります。誤って給付費を受給し続けると、遡って返還していただく必要がありますので、毎月確認し、適切な報酬請求を行ってください。

※ お願い ※

昨年度の運営指導（実地指導）の結果、過誤調整を行った事業所は、各市町村との過誤調整手続きが終了したら、必ず指導監査課へ完了報告書を提出してください。