

令和5年度江東区障害福祉サービス事業者等集団指導

実地指導における主な指摘事項について（共通編）

江東区障害福祉部障害者施策課
指導検査係



対象サービス

▶ 訪問系

居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援

▶ 通所系

生活介護、自立訓練（機能訓練、生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援 A 型、就労継続支援 B 型、就労定着支援

▶ 居住系

短期入所、共同生活援助、自立生活援助

▶ 児童通所系

児童発達支援、放課後等デイサービス

▶ 相談系

計画相談支援、障害児相談支援



目次

▶ 1 人員及び運営の基準

- (1) 人員基準
- (2) 人権擁護・虐待防止
- (3) 重要事項説明書・利用契約書
- (4) 受給者証記載事項等
- (5) サービス提供の記録
- (6) 利用者負担額の受領
- (7) 給付費の額に係る通知
- (8) 勤務体制の確保
- (9) 業務継続計画（BCP）の作成等
- (10) 非常災害対策
- (11) 衛生管理
- (12) 掲示
- (13) 身体拘束の禁止
- (14) 秘密保持等
- (15) 苦情解決
- (16) 事故発生時の対応

▶ 2 報酬関係

- (1) 給付費の算定
- (2) 実地指導後の手続き



令和4年度実地指導文書指摘件数

令和4年度 文書指摘件数	
文書指摘項目	件数
虐待防止体制の整備	15
加算・減算	11
身体的拘束等の適正化	11
掲示	6
勤務表	3
サービス提供記録	3
ハラスメント防止	3
モニタリング	3
その他（変更届、アセスメント、運営規定、個別支援計画等）	12
合計	67

令和3年度 文書指摘件数	
文書指摘項目	件数
加算・減算	12
虐待防止体制の整備	10
サービス提供記録	5
モニタリング	4
法定代理受領通知	2
変更届	2
契約書・重要事項説明書	2
その他（個人情報同意書、掲示、記録の保存、個別支援計画）	4
合計	41

※同一事業所内の別のサービス（居宅介護、重度訪問介護、移動支援等）で同じ指摘をしている場合は、まとめて1つの文書指摘と集計しています。



令和4年度実地指導口頭指導件数

令和4年度 口頭指導件数	
口頭指導項目	件数
個別支援計画	26
衛生管理	18
業務継続計画	18
重要事項説明書	18
運営規程	11
勤務表	11
受給者証	11
掲示	9
サービス等利用計画	9
避難確保計画	9
その他（契約書等）	92
合計	232

令和3年度 口頭指導件数	
口頭指導項目	件数
個別支援計画	24
衛生管理	13
業務継続計画	13
重要事項説明書	12
受給者証	9
非常災害対策	9
身体拘束等の禁止	8
個人情報同意書	7
モニタリング	6
秘密保持に関する誓約書	6
その他（勤務体制の確保等）	49
合計	156

※同一事業所内の別のサービス（居宅介護、重度訪問介護、移動支援等）で同じ指摘をしている場合は、まとめて1つの口頭指摘と集計しています。



1 人員及び運営の基準

(1) 人員基準

▶ 常勤とは

事業所における勤務時間が、当該事業所等において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。

★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正

⇒「常勤」要件及び「常勤換算」要件を一部緩和する見直しあり。

（仕事と育児や介護との両立を進め、離職防止・定着促進を図る観点から）

▶ 「専従」「専ら従事する」「専ら提供する」とは

原則、サービス提要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。



▶ 「常勤換算方法」とは

事業所の従業員の仕事延べ時間数を、常勤の従業員が勤務すべき時間数で除することにより、常勤の従業員の員数に換算する方法。

例) 常勤従業員が週40時間勤務の事業所の場合、週20時間勤務の従業員が2人いれば、常勤換算で1人となる。

問) 残業等で週60時間働く従業員1人は、常勤換算方法で1.5人になるか？

⇒超過勤務で週60時間働いても、常勤換算上は、1人。



【人員基準のポイント】

- ▶ 常勤なのか、常勤換算なのか
- ▶ 専従なのか、兼務可なのか
(当該事業所のみでなく、兼務先の人員基準も確認)
- ▶ 必要な資格は何か (資格証明書の確認)
- ▶ 実務経験はあるか (実務経験証明書の確認)



(2) 人権擁護・虐待防止

- ①虐待防止責任者の設置 (令和4年度から義務化)
- ②虐待防止委員会の設置 (令和4年度から義務化)
- ③虐待防止チェックリストの実施
- ④虐待防止マニュアルの整備
- ⑤虐待防止に関する研修の実施 (令和4年度から義務化)
- ⑥虐待防止掲示物の掲示



①虐待防止責任者の設置

▶ 虐待防止責任者を定める

★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正により、
令和4年度から義務化。

▶ 重要事項説明書に虐待防止責任者を明記する。



②虐待防止委員会の設置

▶ 委員会の3つの役割

- ・虐待防止のための計画づくり (虐待防止の研修、労働環境・条件を確認、改善するための実施計画づくり、指針の作成)
- ・虐待防止のチェックとモニタリング (虐待が起こりやすい職場環境の確認など)
- ・虐待(不適切な対応事例)発生後の検証と再発防止策の検討

(虐待やその疑いが生じた場合、事案検証の上、再発防止策を検討、実行)

▶ 定期的(年1回以上、テレビ電話装置等活用可)に開催し、検討結果の従業員への周知徹底。

- ・議題例(研修・虐待防止の取組の検討・振り返り等)

★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正により、令和4年度から義務化。

- ▶ 事業所の管理者や虐待防止担当者(必置)が参画していれば最低人数は問わないが、委員会での検討結果を従業員に周知徹底することが必要。
- ▶ 開催した日時や参加者、協議した内容等を記録に残す。



③虐待防止チェックリストの実施

- ▶ 体制整備チェックリスト（A）
⇒管理者が実施する。
- ▶ 職員セルフチェックリスト（B）
⇒全従業員（管理者含む）が実施する。
- ▶ 定期的を実施する。
⇒結果集計により現状の課題を把握する。

★厚生労働省「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」参照



○施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト（※4）

A：体制整備チェックリスト

社会福祉法人 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」平成23年3月版

【規定、マニュアルやチェックリスト等の整備】

項目	チェック欄
1. 倫理綱領、行動規範等を定めている。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
2. 倫理綱領、行動規範等について職員への周知徹底ができています。	<input type="checkbox"/> できています <input type="checkbox"/> できていません
3. 虐待防止マニュアルやチェックリスト等を作成している。	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ
4. 虐待防止マニュアルやチェックリスト等について、職員に周知徹底するとともに、活用している。	<input type="checkbox"/> できています <input type="checkbox"/> できていません
5. 緊急やむを得ない場合の身体拘束等の手続き、方法を明確に定め、職員に徹底している。	<input type="checkbox"/> できています <input type="checkbox"/> できていません
6. 身体拘束について検討する場を定期的に設けている。	<input type="checkbox"/> はい

施設・地域における障害者虐待防止チェックリスト

B：職員セルフチェックリスト

社会福祉法人 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」平成23年3月版

《チェック項目》	チェック欄
1. 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
2. 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
3. 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
4. 職務上知りえた利用者の個人情報については、慎重な取扱いに留意している。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
5. 利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入り等を行わないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
6. 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	<input type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない

④虐待防止マニュアルの整備

- ▶ 虐待の5類型を盛り込む。
 - ①身体的虐待
 - ②性的虐待
 - ③心理的虐待
 - ④放棄・放置（ネグレクト）
 - ⑤経済的虐待
- ▶ 区市町村への通報義務を盛り込む。
⇒**発見者が直接通報する義務**がある。
- ▶ 従業者へ周知する。



⑤虐待防止に関する研修の実施

- ▶ 全従業員（管理者含む）へ定期的（年1回以上）に実施する。
 - ▶ 研修記録を作成する。
 - ⇒研修の内容が分かる資料・実施日や参加した職員がわかる記録等
 - ⇒研修未受講者については、研修資料を提供し、レポート等で研修内容の理解度を把握する。
- ★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正により、令和4年度から義務化。



研修議事録

研修テーマ	
開催日時	令和 年 月 日(曜日) 時 分 ~ 時 分
開催場所	
研修参加者	<p>※研修の実施については、従業員の質の向上をはかることが目的ですので、<u>従業員全員が、研修に参加できるように計らってください。</u> 参加できない従業員がいる場合は、数回にわけて研修を実施するか、欠席した従業員に対して、当日に使用した資料と研修の議事録を配布する等、研修内容の周知を心掛けてください。</p>



⑥虐待防止掲示物の提示

▶ 虐待防止啓発掲示物

⇒従業者が日ごろ確認できる場所へ掲示する。

▶ 虐待通報先

⇒虐待防止に関する区市町村の窓口(障害者虐待防止センター等)を掲示する。

⇒利用者の支給決定自治体の窓口を**全て**掲示する。

▶ 「東京都障害者サービス情報」HPの書式ライブラリー「権利擁護」「障害者虐待防止法に係る通報・届出窓口一覧」参照

★「施設・事業所における虐待防止体制の整備の徹底について（通知）」
(令和5年5月9日東京都福祉保健局障害者施策推進部)も参照してください。



○ 虐待防止啓発掲示物の例

職員の方々に

以下のような行為は、障害者への虐待です。

不適切な支援から、傷害罪等に当たる犯罪行為まで様々ですが、いずれも障害者の人権の重大な侵害であり、絶対に許されるものではありません。

○身体的虐待

- ・ 殴る、蹴る、たばこを押しつける。
- ・ 熱湯を飲ませる、食べられないものを食べさせる、食事を与えない。
- ・ 戸外に閉め出す、部屋に閉じこめる、縄等で縛る。

○性的虐待

- ・ 性交、性的暴力、性的行為の強要。
- ・ 性器や性交、性的雑誌やビデオを見るよう強いる。
- ・ 裸の写真やビデオを撮る。

○心理的虐待

- ・ 「そんなことすると外出させない」等言葉による脅迫。
- ・ 「何度言ったらわかるの」等心を傷つけることを繰り返す。
- ・ 成人の障害者を子ども扱いする等自尊心を傷つける。
- ・ 他の障害者と差別的な取り扱いをする。

○放棄・放置

- ・ 自己決定とあって、放置する。
- ・ 話しかけられても無視する。拒否的態度を示す。
- ・ 失禁をしていても衣服を取り替えない。
- ・ 職員の不注意によりけがをさせる。

○経済的虐待

- ・ 障害者の同意を得ない年金等の流用等財産の不当な処分。

○その他

- ・ 職員のやるべき仕事を指導の一環として行わせる。
 - ・ しつけや指導と称して行われる上記の行為も虐待です。
- 自分がされたら嫌なことを障害者にしていませんか。
常に相手の立場で、適切な支援を心がけましょう。



○ 障害者虐待相談・通報・届出先掲示物の例

障害者虐待の相談・通報・届出先

当施設の虐待防止責任者は、〇〇です。ご心配がありましたら、お気軽にご相談ください。

TEL 〇〇-〇〇〇〇 FAX 〇〇-〇〇〇〇

また、〇〇市の障害者の虐待や養護者の支援に関する相談、通報、届出窓口は下記の通りです。

【日中（〇時～〇時）】

〇〇市役所 □□課 △△係 TEL 〇〇-〇〇〇〇 FAX 〇〇-〇〇〇〇

〇〇市障害者虐待防止センター TEL △△-△△△△ FAX 〇〇-〇〇〇〇

〇〇地域基幹相談支援センター TEL ××-×××× FAX 〇〇-〇〇〇〇

【休日夜間（〇時～〇時）】

〇〇地域基幹相談支援センター(携帯)TEL ×××-×××-××××

携帯メールアドレス aaaaa@bbbb.ne.jp



(3) 重要事項説明書・利用契約書

【重要事項説明書・利用契約書の記載内容】

- ▶ 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項（重要事項説明書）
⇒ 運営規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、
第三者評価の実施状況等
- ▶ 契約にあたっての必要事項（契約書）
⇒ 経営者名、主たる事務所所在地、サービス内容、利用者負担額、
サービス提供開始年月日、苦情窓口
- ▶ 内容を利用者に説明・交付し、同意を得る。（重要事項説明書・契約書）
- ▶ 運営規程の内容と合致させる。（重要事項説明書・契約書）
- ▶ 契約は事業者（法人代表）と利用者（児童は保護者）で行う。（契約書）



(3) 重要事項説明書・利用契約書（続き）

事例〈相談系除く〉

第三者評価の実施の有無等（平成30年度からの必須項目）について、重要事項説明書に記載していない。

⇒第三者評価実施の有無、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を重要事項説明書に記載する。



(4) 受給者証記載事項等

- ▶ 受給資格を確認する。
 - ・支給決定の有無、有効期間、支給量 等
- ▶ 受給者証に必要事項を記載する。
 - ・ 事業者と事業所の名称、障害福祉サービス等の内容、契約支給量、契約日（契約終了時は終了年月日）、入退所日等
- ☆必要事項はサービスにより異なる。
- ▶ 受給者証の写しを保管する。（利用開始・終了時・受給者証更新時）



(5) サービス提供の記録 <相談系除く>

- ▶ 個別支援計画に記載されたサービス内容が提供されたことを担保する重要な記録！（請求の根拠）
- ▶ サービス提供日、サービスの具体的内容（支援内容、利用者の状況）、実績時間数等について記載する。
- ▶ 給付費算定や利用者負担額に影響することは、具体的に記載する。
⇒加算に係る支援内容、食事の提供有無、送迎利用の有無 等
- ▶ 利用者から確認（署名等）を得る。



(6) 利用者負担額の受領

- ▶ サービス提供に係る利用者負担額の支払いは、受けなければならない。
- ▶ サービスの内容、費用について重要事項説明書等で事前に説明し、同意を得る。
- ▶ 支払いを受けた場合には、領収証を交付する。
(領収証・請求書のいずれかで内訳もわかるようにする。)
(銀行振込による受領の場合も領収証の発行が必要です。)



(7) 給付費の額に係る通知

- ▶ 法定代理受領により給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、当該給付費の額を通知する。

- ▶ 給付費受領後に通知する。

例) 4月提供分

⇒ 5月10日までに請求

⇒ 6月15日に入金後、法定代理受領通知を送付する。



令和 年 月 日

様

利用者、保護者等氏名

障害福祉サービス事業者名
代表者名

介護給付費等の受領のお知らせ
(法定代理受領のお知らせ)

様に提供した下記のサービスに要した費用について、利用者様に代わり支払いを受けましたので、お知らせします。

区市から下記のとおり

このお知らせの内容に疑義がある場合は、当事業所もしくは
下さい。

区市にお問い合わせ

記

サービス提供年月

令和 年 月

※又は、令和 年 月 日～令和 年 月 日



(8) 勤務体制の確保

- ▶ 月ごとの勤務表を作成する。
 - ⇒従業員（管理者含む）の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を記載する。
- ▶ 研修機会を確保する。
 - ⇒全従業員を対象に研修を計画的に実施する。
 - ⇒研修の記録を残す。（日時、参加者、内容等）
- ▶ 職場におけるハラスメント防止対策（★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正）
 - ⇒方針等（就業規則・ハラスメント規程）の明確化及びその周知・啓発
 - ⇒相談（苦情）に応じ、適切に対応するための必要な体制整備（担当者・窓口）
 - ・ パワーハラスメント防止措置の義務化（中小企業は令和4年4月1日から義務化）



(9) 業務継続計画（BCP）の作成等

▶ 業務継続に向けた取組の強化（感染症・非常災害）

- ・業務継続に向けた計画等（BCP）の策定
- ・研修の実施（1年に1回以上）
- ・訓練（シュミレーション）（1年に1回以上）の実施等を義務付ける。
※感染症BCPの研修・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研修・訓練と一体的に実施することも差し支えない。

★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正。令和6年3月31日までの間は、努力義務（令和6年4月1日から義務化）。

★「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」参照

★「障害福祉サービス事業所等における自然災害発生時のガイドライン」参照



(10) 非常災害対策<通所系・居住系・児童通所系>

- ▶ 消防計画（防災計画）を作成し、消防署へ届け出ること。（防火管理者が必要な施設）
- ▶ 非常災害対策計画（火災・風水害・土砂災害・地震等）を作成する。
- ▶ 避難確保計画を作成し、江東区防災課へ報告する。（要配慮者利用施設）
- ▶ 避難訓練・消火訓練を定期的実施する。（記録を作成する。）
★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正。訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めなければならない。
- ▶ 避難経路を確保する。
- ▶ カーテン・絨毯は防災性能を有するものを使う。
- ▶ 家具等の転倒防止、落下防止対策を行う。



(11) 衛生管理

- ▶ 感染症・食中毒が発生、まん延しないよう必要な措置を講じる。
- ▶ 集団感染の原因となるため、洗面所、トイレでの共用タオルの使用をさける。
(ペーパータオルや個人用タオルを使用する。)

★厚生労働省HP掲載

- ・「障害福祉サービス施設・事業所職員のための感染対策マニュアル」
- ・「障害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について」を参照



(11) 衛生管理 (続き)

▶ 感染症対策の強化

- ・ 委員会の開催（訪問系・相談系・自立生活援助は概ね6月に1回）
（通所系・居住系（自立生活援助除く）・児童通所系は概ね3月に1回）
（テレビ電話装置等活用可）
- ・ 指針の整備
- ・ 研修の実施（訪問系・相談系・自立生活援助は1年に1回以上）
（通所系・居住系（自立生活援助除く）・児童通所系は1年に2回以上）
- ・ 訓練（シュミレーション）の実施（研修の実施の回数と同様）
の実施を義務付ける。

★令和3年度報酬改定に伴う運営基準の改正で令和6年3月31日までの間は、努力義務。（令和6年4月1日から義務化）



(12) 掲示

- ▶ 以下の内容を事業所の見やすい場所に掲示する。
(掲示する場所がなければファイルの備え付けでも可)

<各サービス共通>

- ・ 運営規程の概要
- ・ 従業員の勤務体制
- ・ 苦情に関する措置の概要
- ・ 虐待防止に関する掲示物
- ・ 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 等

<生活介護、短期入所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A、就労継続支援B、共同生活援助>

<児童発達支援、放課後等デイサービス>

- ・ 協力医療機関

<計画相談支援、障害児相談支援>

- ・ 相談支援（基本・計画・障害児）の実施状況、相談支援専門員の有する資格・経験年数

- ▶ 上記内容が重要事項説明書に記載されていれば、重要事項説明書の掲示でも可。



(13) 身体拘束の禁止 <自立生活援助・就労定着支援・相談系除く>

- ▶ 身体拘束は原則禁止されている。
- ▶ やむを得ず身体拘束を行う場合には、3要件を満たす必要がある。
 - ・ 切迫性（危険にさらされる可能性が著しく高いか）
 - ・ 非代替性（身体拘束以外の代替手段はないか）
 - ・ 一時性（必要とされる最短時間を想定しているか）
- ▶ 必要性について会議等で組織的に検討、決定する。
- ▶ 個別支援計画に、緊急やむを得ない利用とあわせて、どのような身体拘束を、どのくらい（時間）行うかを記載する。
- ▶ 利用者と家族にあらかじめ説明し、同意を得る。



▶ **身体拘束を実施した場合には**

- ・ 身体拘束の態様（どのような拘束を行ったか）
- ・ 実施時間（どのくらいの時間行ったか）
- ・ 利用者の具体的な様子
- ・ 実施理由（緊急やむを得ない理由）

について、**必ずその都度記録**する。



▶ 身体拘束の適正化について

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身体拘束適正化委員会の定期的な開催（少なくとも1年に1回、テレビ電話装置等活用可）と委員会での検討結果の従業者への周知徹底。

※虐待防止委員会と一体的に設置・運営することも差し支えない。

③身体拘束等の適正化のための指針の整備。

④従業者への定期的（年1回以上）な研修の実施。

※虐待防止研修において身体拘束等の適正化について取り扱う場合は、身体拘束等の適正化のための研修を実施しているものとみなして差し支えない。

★①は義務、②～④についても令和4年度から義務化。

★委員会の開催及び研修の実施の「年に1回」とは、直近1年で考える。

▶ 身体拘束廃止未実施減算

★利用者全員を対象とした減算になる。

★令和5年4月から全てのサービスにおいて、減算が適用されます。



▶ 身体拘束等の適正化のための指針

< 指針に盛り込む項目 >

- ①事業所における身体拘束等の適正化に関する基本的な考え方
- ②身体拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ③身体拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④事業所内で発生した身体拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ⑤身体拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥利用者等（※）に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦その他身体拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

.....
（※）利用者等→ 障害児通所支援では「障害児またはその家族等」



(14) 秘密保持

▶ 従業員の秘密保持

- ・ 誓約書を作成するか、就業規則等に従業員の秘密保持義務を記載する。
- ・ 退職後の秘密保持についても含んだ記載にする。

▶ 利用者及び家族の個人情報使用の同意

- ・ 第三者に個人情報を提供する際の同意書を事前に作成する。
- ・ 利用者だけでなく、家族の同意欄も設ける。



特定非営利活動法人〇〇〇
理事長 △△ △△ 殿

秘密情報の保持に関する誓約書

私は、個人情報保護法、その他の関係法令、貴法人就業規則ならびに個人情報保護規定に従い、貴法人が取扱う利用者等の個人情報につき、以下の事項を遵守し、適正に取扱い、在職中はもちろん退職後も開示するような行為は一切致しません。

この誓約に違反した場合には、貴法人就業規則に従い懲戒処分を受けることに異議はありません。また、違反したことにより貴法人が被った一切の損害を賠償する義務があることを認めます。

1 秘密保持について

次に掲げる情報（以下「秘密情報という。」）について、貴法人の許可なく使用、貴法人あるいは貴法人外において、開示、提示もしくは漏洩しません。

- ① 業務上知りえた貴事業所の利用者及びその家族の情報や秘密事項
- ② 貴法人が秘密保持すべき対象と指定した情報
- ③ 貴法人の人事、経理、職員の情報等に関する情報

2 秘密情報の報告及び帰属について

秘密情報の創出又は取得に関わった場合には、遅滞なくその内容を貴法人に報告す



参考様式。

個人情報使用同意書

事業所が、利用者と契約締結した指定障害福祉サービス名を記載してください。

私が、食事業所の指定障害福祉サービス（ ）を利用するにあたり、私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記。

1 使用する目的。

事業者が、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関連する法令に基づき、私に行うサービスを円滑に実施するため、サービス担当者会議又は私が利用する他のサービス事業者等と情報の共有が必要な場合に使用する。

2 使用に当たっての条件。

- ア 個人情報の提供は、上記1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- イ 事業者は、私及びその家族の個人情報を使用した会議の内容、参加者、経過等について、記録しておくこと。

3 個人情報の内容（例示）

- ア 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が、サービスを提供するために最小限必要な利用者やその家族個人に関する情報。
- イ その他利用者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別されうる情報。

4 使用する期間。

令和 年 月 日からサービス利用契約終了時までとする。

令和 年 月 日

指定障害福祉サービス事業者名

代表者名 様

代筆の場合、代筆者の住所、氏名及び代筆理由を記載してください。

保護者又は立会人は、代理人欄に署名してください。

【利用者】住所
氏名 _____

【利用者代理人】住所 _____ 続柄 _____
氏名 _____

【家族代表者】住所 _____ 続柄 _____
氏名 _____



(15) 苦情解決

- ▶ 苦情に関する措置の概要（苦情窓口等）を重要事項説明書に記載する。
- ▶ 事業所内に掲示する。
- ▶ 3つの苦情窓口を必ず載せる。
 - ①事業所担当窓口
 - ②利用者の支給決定自治体
 - （江東区内民間施設：江東区障害福祉部障害者施策課指導検査係 03-3647-9350）
 - （江東区指定管理施設：江東区障害福祉部障害者施策課施設管理係 03-3647-4950）
 - ③東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会（03-5283-7020）
- ▶ 苦情を記録する。（記録様式もあらかじめ整備する。）



**令和4年度苦情等件数
(申し立て者区分)**

①利用者からの苦情等	17
②保護者からの苦情等	15
③従事者からの苦情等	3
④事業所からの苦情等	10
⑤関係機関からの苦情等	3
⑥一般の方からの苦情等	21
合計	69

**令和3年度苦情等件数
(申し立て者区分)**

①利用者からの苦情等	18
②保護者からの苦情等	5
③従事者からの苦情等	2
④事業所からの苦情等	4
⑤関係機関からの苦情等	0
⑥一般の方からの苦情等	13
合計	42



相談・苦情受付等記録書

受付日	令和 年 月 日()	発生時期	年 月 日	受付No	
記入者		発生場所			
申 出 人	氏名(フリガナ)		住 こ		
	利用者との関係	本人、親、子、その他()	所 こ	Tel	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入				申出方法 1. 電話 2. 来訪 3. FAX 4. 郵送 5. 意見箱 6. その他()	
相談 苦情等 の内容					



(16) 事故発生時の対応

- ▶ 事故が起きた場合は、利用者家族のほか、東京都や区市町村への報告が必要となる。

⇒報告対象となる事故や様式例は東京都の通知を参照（江東区も同内容）。

- ★「施設・事業所における事故等防止対策の徹底について（通知）」

（令和5年5月9日東京都福祉保健局障害者施策推進部）参照

- ★江東区HPに事故報告書の参考様式を掲載しています。

ホーム > 健康・福祉 > 障害者福祉 > 施設・事業者 > 事業者のみなさまへ
> 事故報告書の提出について

<https://www.city.koto.lg.jp/221016/fukushi/shogaisha/service/jikohoukoku.html>



「施設・事業所における事故等防止対策の徹底について（通知）」

（令和5年5月9日東京都福祉保健局障害者施策推進部）

報告対象事故等

- ①死亡事故
- ②入院を要した事故
- ③②以外の医療機関での治療を要する負傷や疾病を伴う事故
- ④薬の誤与薬
- ⑤無断外出
- ⑥感染症の発生
- ⑦事件性のあるもの
- ⑧保護者や関係者とのトラブル発生が予想されるもの
- ⑨施設運営上の事故の発生
- ⑩区市町村に虐待通報をした場合 **(R5新規)**
- ⑪その他特に報告の必要があると施設が判断したもの

令和4年度事故 件数・区分 (区内・区外合計)	
①	1
②	0
③	28
④	5
⑤	6
⑥	606
⑦	1
⑧	2
⑨	13
⑩	5
合計	667

令和3年度事故 件数・区分 (区内・区外合計)	
①	0
②	2
③	24
④	10
⑤	3
⑥	265
⑦	0
⑧	2
⑨	19
⑩	6
合計	331



▶ 新型コロナウイルス陽性者の事故報告の変更について

- ・江東区では令和5年5月8日から新型コロナウイルスの陽性者が発生した場合の事故報告については、個別の事故報告は不要となっています。

- ・集団発生時（同一事業所において、1週間以内におおむね10人以上の発生、または定員の半数以上の発生等）があった場合は区保健所に報告し、障害者施策課指導検査係及び都に事故報告書の提出をお願いします。

※区保健所への報告様式は下記URL参照

<https://www.city.koto.lg.jp/260502/koronahoukoku.html>



- ▶ 事故記録（事故報告書）を作成する。
 - ⇒事故が発生した場合には、必ず記録を残し、原因分析と再発防止に取り組む。
 - ⇒事故の日時、場所、状況、事故に際して取った処置、その後の経過等を記載する。

- ▶ 事故発生時の対応方法をあらかじめ定めておく。
 - ⇒マニュアルを作成する。
 - ⇒様式の整備をする。
 - ⇒従業員へ周知する。



様式例

年 月 日

江東区障害福祉部
障害者施策課長 殿

法 人 名
施設（事業所）名
施設長（管理者）名

施設（事業所）利用者事故等報告書

施設（事業所）利用者の事故がありましたので下記のとおり報告します。

事業所情報	事業所名・ユニット名	
	サービス種別	
	施設所在地	
	施設管理者名	
	担当者名 連絡先	

利用者氏名 (仁姓)	さん（男・女）（障害支援区分）		
生年月日等	年 月 日（歳）		
障害状況等	愛の手帳（療育手帳） 度	身体障害者手帳 種 級	
	精神障害者手帳 級	障害特性	
事故の概要	発生年月日	年 月 日（曜日） 時 分 頃	
	発生場所		
	事故種別 (該当の箇所 に☑)	<input type="checkbox"/> 死亡事故 <input type="checkbox"/> 入院を要した事故（持病による入院等1は除く） <input type="checkbox"/> 医療機関での治療を要する負傷や疾病を伴う事故 <input type="checkbox"/> 薬の誤与薬 <input type="checkbox"/> 無断外出 <input type="checkbox"/> 感染症の発生 <input type="checkbox"/> 事件性のあるもの（職員による暴力事件等） <input type="checkbox"/> 保護者や関係者とのトラブル <input type="checkbox"/> 施設運営上の事故の発生（不正会計処理・送迎中の交通事故・個人情報の流出等） <input type="checkbox"/> その他（ ）	

この紙面は参考例です。届出の様式を定めるものではありません。

	原因・経緯・状況	
関係機関への連絡	家族	さん（続柄）へ 月 日 時 分頃
	実施機関	福祉事務所へ 月 日 時 分頃
	その他 (病院・警察等)	()へ 月 日 時 分頃 ()へ 月 日 時 分頃
事故後の対応	事故後の利用者の現況	
	保護者等からの意見	
	再発防止に向けての今後の対応	
その他特記事項		

※不足する場合は、別紙を添付してください。

【報告先】

江東区障害福祉部障害者施策課 指導検査係
住 所 〒135-8383 東京都江東区東陽4-11-28
TEL 03-3647-9350
FAX 03-3699-0329
MAIL syogaishidou-k@city.koto.lg.jp

※メール・FAXの場合は、個人情報に留意し、送付間違いがないようにしてください。
※メールで送付する場合は、メール件名・ファイル名を「【事故報告】施設名（サービス種別*）」としてください。*多機能型事業所等の場合は事故に係るサービス種別を記載。
(例)【事故報告】〇〇作業所（生活介護）

この紙面は参考例です。届出の様式を定めるものではありません。



ヒヤリ・ハット報告書

報告者		記入年月日	年	月	日(曜日)
利用者 (イニシャル)		年齢		サービスの種別	
日 時	令和 年 月 日() 時 分				
発生場所					
ヒヤリ・ハットの 種類	<input type="checkbox"/> 転倒・転落・つまづき・() <input type="checkbox"/> 誤嚥・誤飲 <input type="checkbox"/> 誤与薬 <input type="checkbox"/> 無断外出 <input type="checkbox"/> 行方不明 <input type="checkbox"/> 暴力行為 () <input type="checkbox"/> 事業所の事故(火災等) <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他()				
ヒヤリとした 内容 (具体的に)					
ヒヤリ・ハット時 の対応					



2 報酬関係

(1) 給付費の算定

▶ 給付費の算定の注意点

- ① 人員の配置について、基準や加算の算定要件を満たしているか。

- ② サービス内容について、基準や加算の算定要件を満たしているか。



(2) 実地指導後の手続き

給付費の不適正な算定を指摘された場合

- ▶ 自主点検を行う。
 - ⇒指摘された事例と同様の不適正な算定がないか、事業者自らで点検する。
 - ⇒指摘された1事例のみを返還すれば終了、ということではない。
- ▶ 自主点検結果について、指導検査係と協議する。
 - ⇒自主点検結果を返還額一覧表にまとめ、指導検査係に内容の説明を行い、確認を受ける。
 - ⇒対象者、返還の内容（返還対象となる期間、返還理由等）、返還方法（過誤請求等）を明らかにする。
- ▶ 指導検査係との協議後、改善報告書を提出する。



主な法令等

▶ 条例

○東京都指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年東京都条例第155号）

○東京都指定障害児通所支援の事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年東京都条例第139号）

▶ 解釈通知

○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障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について（平成18年12月6日障発第1206001号）

○児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について（平成24年3月30日障発第0330第12号）



主な法令等

▶ 報酬基準等

○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障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成18年9月29日厚生労働省告示第523号）

○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障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について（平成18年10月31日障発第1031001号）

○児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成24年3月14日厚生労働省告示第122号）

○児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について（平成24年3月30日障発第0330第16号）



最後に

▶ 令和3年度報酬改定の内容について

集団指導で触れられていないところがあるため、厚生労働省HPを参照し、各事業所で確認をお願いいたします。

▶ 【厚生労働省令和3年度障害福祉サービス等報酬改定についてHP】

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202214_00007.html



共通編は以上です。

ご視聴ありがとうございました。

