

事業所運営に係る留意事項

－適切な事業所運営と支援のために－



<目 次>

- 1 常に意識していただきたいこと
- 2 よくある指摘事項事例集の活用
- 3 取り組みの好事例

仙台市健康福祉局障害者支援課指導係

この資料では、これまでの実地指導において、
根拠法令等の確認が十分でない場合が見受けられたことから、
事業所運営にあたり常に意識していただきたいこと、
よりよい支援のために活用していただきたい資料、
今後の事業所運営にあたり参考となる事例等について、改めてご紹介いたします。
既にご存知のことも多いかもしれませんが、改めてご確認いただければ幸いです。

はじめに -事業者としての社会的責任について-

障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく指定事業は、公費（税金）で運用されています。

事業者は、指定を受けることにより、指定基準等を遵守し、公的サービスの担い手として適切に事業を運営する社会的責任を負います。

事業者には、障害者・障害児の日常生活及び社会生活を支える社会的基盤としての役割があります。

2

はじめにご認識いただきたいのが、皆様の事業者としての社会的責任についてです。

ご存知の通り、障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく指定事業は公費、税金で運用されており、その指定事業者となった皆様には、指定基準を遵守し、公的サービスの担い手として適切に事業を運営する社会的責任がございます。

そのため、不適切な運営を行った場合には、よりいっそう厳しい目で見られることとなります。

改めて皆様におかれましては、障害者の日常生活及び社会生活を支える社会的基盤としての役割があることをご留意くださいますよう、お願いいたします。

Ⅰ 常に意識していただきたいこと

【その１】 常に根拠法令を確認しましょう

【その２】 変更の届出を忘れずに

【その３】 利用者への説明は丁寧に、確実に



続いて、事業所運営にあたり常に意識していただきたいこととして、
ご覧の3点について、ご説明いたします。

Ⅰ 常に意識していただきたいこと

【そのⅠ】常に根拠法令を確認しましょう

指定基準や加算要件などに関することは、インターネットや市販の書籍等を活用し、根拠を確認しながら事務を進めましょう

<例：仙台市ホームページ>



4

1つ目です。普段の支援や手続きを行う際には、常に根拠となる法令や通知等を確認してください。

厚生労働省のホームページでは、「省令・告示」について随時情報発信されておりますが、内容を理解するためにはそれ以前の通知についても参照する必要があるものが多く、読み解くのが難しい場合があります。

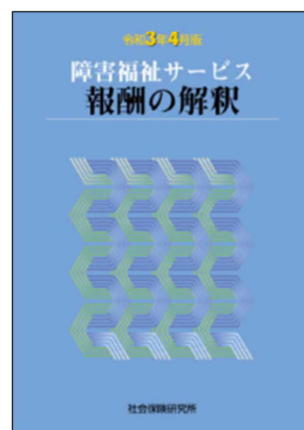
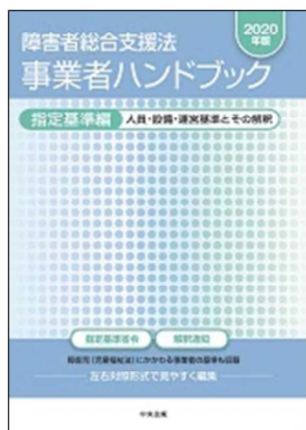
全国各地からの問い合わせが多い事項については、同じく厚生労働省がホームページ上にQ&Aを掲載しているほか、それらの情報を体系的に整理したものとして、市販の書籍が複数発行されておりますので、いずれか使いやすいものを選び、ご活用いただくことをお勧めいたします。

Ⅰ 常に意識していただきたいこと

【そのⅠ】常に根拠法令を確認しましょう

<市販書籍の活用>

指定基準、報酬請求の詳しい内容が、サービス種類別に体系的に整理されています。（画像の書籍は一例です）



5

こちらは実際に販売されている書籍の一部です。
既に活用されている方々もいらっしゃるかと存じますが、
市販の書籍は毎年度発行されているものが多く、
厚生労働省による省令・告示や関係通知などを反映した内容で、
サービス種類別に整理されています。

このような書籍は複数の出版社から発行されており、
ここでお示ししているのはその一例です。

1 常に意識していただきたいこと

【その2】変更の届出を忘れずに

届出の際は「各種届出に関する手引き」をご活用ください



(ホームページ内の掲載場所)

事業者向け情報

> 福祉・医療

> 福祉

> 障害福祉サービス

> 障害福祉サービス事業所などの指定に関すること

> 障害福祉サービス事業者等の指定及び変更等の様式

続いて、変更の届出についてです。

支援体制や報酬請求に関わる状況に変更があった場合などに届出が必要となりますが、期限までに提出されなかったり、届出の必要があることを知らなかったという事例がたびたびございます。

特に減算の届出や加算の要件を満たさなくなった場合の届出が遅れてしまうと、その分、返戻額も大きくなってしまいますので、どのような場合に、いつまでに届出が必要なのかについては、日頃から意識して頂きたいと思います。

それらの届出に関する詳しい内容については、本市ホームページで公開している「各種届出に関する手引き」に掲載しております。この手引きは随時内容を更新しており、近日中にも改訂を予定しておりますので、お手数でもホームページに掲載している最新版をご確認の上、ご活用ください。

I 常に意識していただきたいこと

掲載内容

- I 法令等について
- II 障害福祉サービス事業者等の指定機関（申請・届出先）
- III 各種申請・届出の流れ
 - 1 各種申請の提出期限
 - 2 申請書等のダウンロードについて
 - 3 手続きの流れ
 - 1) 新規指定
 - 2) 新規指定後
 - 3) 変更申請
 - 4) 変更届
 - 5) 廃止
 - 6) 休止及び再開届
 - 7) 辞退
 - 8) 指定更新
- IV 新規指定 申請時 の提出書類
- V 変更届の提出書類（体制の変更の場合）
- VI 変更届の提出書類（給付費関係の変更の場合）
- VII 年度当初に必要となる届出
- VIII 廃止・休止・指定更新等の提出書類
- IX 利用日数特例の適用に関する届出
- X 業務管理体制の整備に関する届出
- XI サービス管理責任者等の要件に関する注意点

こちらが掲載内容です。

ご覧のように、手続きの段階別、項目別に細かく記しております。

1 常に意識していただきたいこと

掲載イメージ

※ 各種申請・届出の流れ

3) 変更申請

生活介護、就労継続支援A型、就労継続支援B型、居宅介護支援、放課後等デイサービス、障害児入居施設において登録の職員をする場合は、又は障害児生活援助において登録の職員や居宅サービスの特徴の変更をする場合には、変更届ではなく変更申請が必要です。

手順	内容	時期等	留意点等
①	事前相談	変更予定日の1カ月前以上前	○変更内容について、担当者に事前相談を行ってください（人員や設備基準の確認など）。
②	（※指定変更） 変更申請書・所定書の準備完了	変更申請前まで	○申請を行う際には、所定の申請書と併せて登録基準法や施設法の規定が記されている届出の表を提出してください。届出内容に間違い、必要な添付書類が不備な場合は、その場で指摘させていただきます。 ○変更予定日より1週間前までに、変更届出の表を提出してください。
③	申請	変更予定日から14日以上前	○変更予定日の14日以上前に必ず届出してください。 ○変更届出に間違い、必要とされる人員や設備基準に不備がある場合は、変更届出の表を提出してください。その場で指摘させていただきます。 ○変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。
④	申請内容の確認（担当者）	届出の必要がなくなるまで	○変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。 ○変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。
⑤	変更届出（担当者）	変更予定日より前	○変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。

【3】指定の変更申請と【4】指定の変更届出の違い

○指定の変更申請：生活介護、就労継続支援A型、就労継続支援B型、居宅介護支援、放課後等デイサービス、障害児入居施設において登録の職員をする場合は、又は障害児生活援助において登録の職員や居宅サービスの特徴の変更をする場合には、変更届ではなく変更申請が必要です。

○指定の変更届出：変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。

提出期限が異なりますのでご注意ください。

※ 各種申請・届出の流れ

4) 変更届

指定を受けた事業者において、その体制に変更があった場合には、指定種番への届出が必要です。

手順	内容	時期等	留意点等
①	届出	変更予定日より前	○届出に必要書類を併せて提出してください。
②	届出内容の確認（担当者）	届出の必要がなくなるまで	○変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。
③	変更届出（担当者）	変更予定日より前	○変更届出の表を提出した後は、変更届出の表を提出した日から1週間以内に、変更届出の表を提出してください。

加算の算定規則の取扱いについて（原則）

○加算等の算定される単位数が減る場合

- ・届出が月の15日以前に行われた場合・・・翌月から算定を開始
- ・届出が月の16日以後に行われた場合・・・翌々月から算定を開始

○加算等の算定される単位数が減る場合、又は加算等の算定されなくなる場合

届出の時期に関わらず、加算等の単位数が減る又は算定されなくなる（事実）が発生した日から算定できません。

算定していた場合、過って減額処理を行うよう指導します。

※ 加算等の種類によっては上記のような場合があります。詳しくは頁を参照

こちらが実際に掲載している内容です。

これは変更手続きの手順を示したページですが、その他、届出に必要な書類のチェックリストなども掲載しておりますので、何か変更が生じた場合に届出が必要かどうか、必要な場合は何を出せばよいかなどについては、まずこの手引きをご覧くださいと思います。

【その３】利用者等への説明は丁寧に、確実に

＜利用者から実際にあった相談＞

事業者と利用契約を結んだが、サービス内容や利用料金、利用者負担金の内容について十分に説明されないまま手続きを進められた。

＜気を付けていただきたいこと＞

- ・ 利用契約書や個別支援計画書を形式的に作成しても、内容について利用者又は家族の同意を得ていなければ「作成した」ことになりません。
- ・ お金に関することは特にトラブルが起きやすいため、利用者が負担する金銭については根拠を明確にし、利用者又は家族にわかりやすく丁寧に説明の上、理解と合意を得ながら支援を進めてください。

9

3つめは、利用者等への説明についてです。

実際にあった事例として、利用者の方から、

「利用契約したが、サービス内容や利用料金、負担金について説明されていない」というご相談がありました。

指定基準の解釈通知では、

「利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、利用者の特性に応じ、適切に配慮されたわかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明」を行うよう定められていますが、利用者の同意を得ないまま文書を作成しても「作成した」ことにはなりません。

利用者ご本人又はご家族に内容をしっかりとご理解いただいた上で、書面の作成に当たっては氏名欄の記載や押印に漏れが無いかをよく確認し、手続きを進めてください。

特にお金に関することは利用者の生活に大きく関わる部分ですので、こちらも繰り返しの説明になりますが、負担金の根拠は明確にし、利用者やご家族への説明は丁寧に、しっかりと理解を得ながら行うようにしてください。

2 よくある指摘事項事例集の活用

- ・ 資料の紹介
- ・ 掲載内容
- ・ 本文の構成
- ・ 内容例
- ・ 別冊「利用者に求めることのできる金銭」

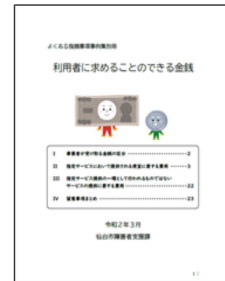


続いて、「よくある指摘事項事例集」の活用についてご説明いたします。

2 よくある指摘事項事例集の活用

資料の紹介

よりよい支援のために「よくある指摘事項事例集」をご活用ください



(ホームページ内の掲載場所)

事業者向け情報

> 福祉・医療

> 福祉

> 障害福祉サービス

> 指定障害福祉サービス事業者等の実地指導

※報酬改定等を踏まえて改訂予定

11

この事例集は、実地指導で実際に指摘が多かった内容を基に作成しております。
具体的にどのような指摘が多かったか、また、本来はどうする必要があるかを
掲載しているほか、それらの根拠となる省令や通知の調べ方についても
載せておりますので、ぜひご活用ください。
本市のホームページでダウンロードできます。

なお今後、令和3年度の報酬改定等を踏まえて改訂を予定しておりますが、
これまでの支援が基準に則っていたかを振り返る意味でも、
ご覧になったことがない場合は、この機会にぜひ一度ご覧ください。

掲 載 内 容（令和２年３月版）

－はじめに（重要）－記録について

- 1 欠席時対応加算
 - 2 夜間支援等体制加算
 - 3 日中支援加算
 - 4 計画相談支援費及び障害児相談支援費
 - 5 虐待の防止のための措置
 - 6 サービス提供実績記録票
 - 7 支援の記録（ケース記録等）
 - 8 利用者に支払いを求める金銭
 - 9 法定代理受領通知
 - 10 個別支援計画、居宅介護計画
 - 11 会計の区分
 - 12 掲示物
 - 13 施設外就労・施設外支援
- 付録 根拠法の調べ方

こちらが現在の掲載内容です。

ご覧の13項目と、付録として根拠法令の調べ方について掲載しております。

2 よくある指摘事項事例集の活用

本文の構成

5 虐待の防止のための措置		5 虐待の防止のための措置	
<p>【よくある事例】</p> <p>虐待防止に関するマニュアルが整備されていない。</p> <p>しかし虐待防止に係る研修が実施されていない。</p> <p>報告が必ず報告者を経由するだけとなっている。</p> <p>研修を行う場合の手続きが適切に行われていない。</p>		<p>【事例】</p> <p>【注意】</p> <p>障害者虐待の防止、障害者の養育者に対する支取等に関する法律</p>	
<p>【背景付けいただきたい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 虐待防止に係る研修は、定期的に行ってください。過去に虐待防止に関する研修を実施していたとしても、その後人事異動や勤務時間の変更により、研修機会を失ったことがあることが当然予想されます。 また、法改正や新福利受給者の受け入れ等、事案が考えられますので、年に1回以上は実施する必要があります。 虐待を受けたと思われる障害者を発見した職員が全従業員にあり、通報する職員が一目撃した場合だけでなく、虐待を受けたのではないと思われる場合（事実が確認できない場合）についても同様です。 事業所が使用しているマニュアルにおいて、管理者や施設長を必ず経由してから市町村に報告する流れとなっていることがありますが、発見者から直接市町村に通報することも可能であることと留意するとともに、従業員に対して改めて周知徹底をお願いします。 厚生労働省から虐待防止に係る「手引き」が発出されています。事業所に普及し、研修の際などに活用ください。 やむを得ず身体拘束を行う場合は、根拠による決定と個別支援計画への記載、本人・家族への十分な説明、必要な事項の記録などの、適切な手続きが必要です。詳しくは上述の「手引き」を参考に、適切な手続きを行ってください。 		<p>【事例】</p> <p>【注意】</p> <p>【背景付けいただきたい点】</p> <p>【よくある事例】</p> <p>虐待防止に関するマニュアルが整備されていない。</p> <p>しかし虐待防止に係る研修が実施されていない。</p> <p>報告が必ず報告者を経由するだけとなっている。</p> <p>研修を行う場合の手続きが適切に行われていない。</p>	
<p>【手引】</p> <p>【注意】</p> <p>【背景付けいただきたい点】</p> <p>【よくある事例】</p> <p>虐待防止に関するマニュアルが整備されていない。</p> <p>しかし虐待防止に係る研修が実施されていない。</p> <p>報告が必ず報告者を経由するだけとなっている。</p> <p>研修を行う場合の手続きが適切に行われていない。</p>		<p>【手引】</p> <p>【注意】</p> <p>【背景付けいただきたい点】</p> <p>【よくある事例】</p> <p>虐待防止に関するマニュアルが整備されていない。</p> <p>しかし虐待防止に係る研修が実施されていない。</p> <p>報告が必ず報告者を経由するだけとなっている。</p> <p>研修を行う場合の手続きが適切に行われていない。</p>	

こちらは実際の内容の一部です。

ご覧のようなレイアウトでよくある指摘事項について詳しく掲載しております。

各項目の上に、対象となるサービスを表示している他、

項目ごとに根拠となる省令や告示などの条項を掲載しております。

省令や告示の種類については、巻末に付録として掲載しております。

内 容 例（記録について）

<よくある事例>

- ・ 所内で定期的に研修を実施しているが、実施結果を記録していない
- ・ 避難訓練を実施しているが、実施結果を記録していない

<気を付けていただきたいこと>

- ・ 適切な支援を行い、適正に運営を行っていても、行ったことの記録がなければ「行っていない」ことになりかねません
- ・ 「記録すること」は、非常に重要な業務の一部です
- ・ 全ての記録は、5年間保存してください

（追記）保存する記録には、新型コロナウイルス関連の各種記録も含まれます

ここで、冒頭に掲載している「記録」の必要性について、内容を抜粋してご紹介いたします。

実地指導では出勤簿やケース記録などの他、研修や避難訓練などの実施状況についても確認しておりますが、実際には実施していながら、記録を残していないためにその事実が確認できないことがあります。

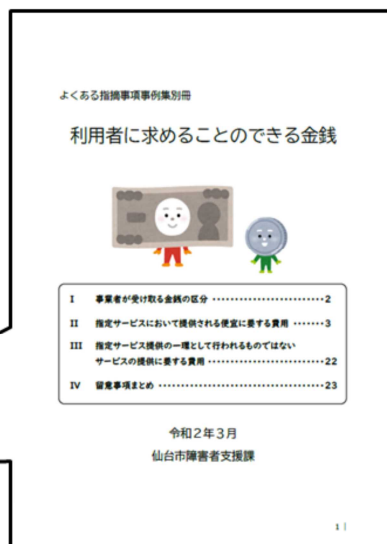
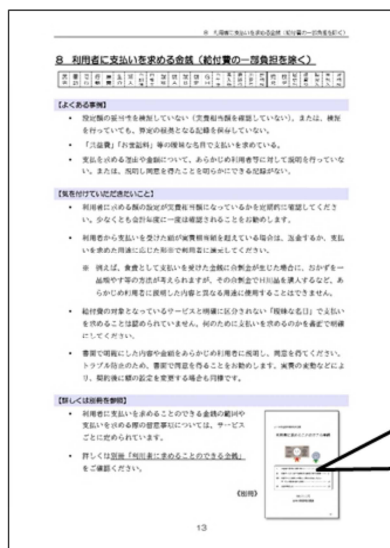
気を付けていただきたいこととして、支援や運営がしっかり行われていても、記録がなければ利用者の家族などから説明を求められた場合に事実を証明することができないほか、次に担当される方が十分に引き継げないおそれもありますので、記録するまでが支援、運営であるとお考えいただきたいと思います。またその記録は、基準省令により、記録した内容が完結した日から5年間保存しなければならないと定められておりますので、この点もご注意ください。

特に最近では、新型コロナウイルス関係の業務が新たに生じておりますが、それらに関わる記録も同様に5年間保存しておくよう、ご注意願います。

2 よくある指摘事項事例集の活用

別冊「利用者に求めることのできる金銭」

別冊にてより詳しく解説しております。併せてご参照ください



利用者に支払いを求めることのできる金銭については、
条件が詳細に定められておりますので、事例集の別冊で詳しく説明しております。
こちらもスライド11でご紹介したホームページに掲載しておりますので、
併せてご確認ください。

お知らせ

(共同生活援助事業者のみ対象)

ご質問の多い共同生活援助における利用者負担額等の受領にかかる取扱いにつきまして、令和2年11月9日付で通知いたしました。

通知文は仙台市ホームページにも掲載しておりますので、改めてご確認をお願いいたします。



スライド15でご紹介した、よくある指摘事項事例集別冊「利用者に求めることのできる金銭」にて家賃の図解をしておりますので、併せてご参照ください。

(ホームページ内の掲載場所)

事業者向け情報

- > 福祉・医療
- > 福祉
- > 障害福祉サービス
- > 仙台市からの通知・ガイドブック等
- > 共同生活援助に係る通知等

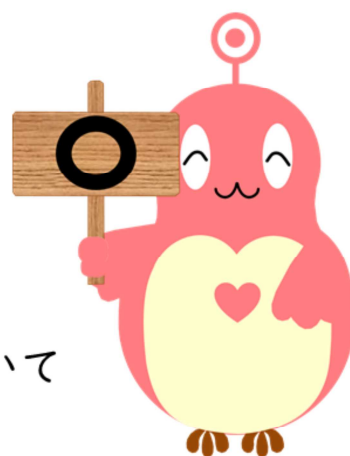
16

こちらは共同生活援助事業者の皆様のみ対象となるお知らせですが、皆様から利用者負担額等の受領についてご質問をいただくことが多かったため、具体的な取り扱いについて整理し、令和2年11月9日付で皆様へ通知いたしました。通知文は本市ホームページにも掲載しておりますので、改めてご確認をお願いいたします。

3 取り組みの好事例

【好事例1】 非常災害対策について

【好事例2】 マニュアルの運用について



続いて、今年度の実地指導結果から、
他の事業者の皆様にとっても参考になると思われた取り組みとして、
「非常災害対策」と「マニュアルの運用」の2点についてご紹介いたします。

【好事例Ⅰ】非常災害対策について

<取り組みの概要>

- ・災害発生時の宿泊及び移送等について、近隣の宿泊施設、福祉タクシー会社と協定を結んだ
- ・職員、利用者それぞれが持ち出すものを想定し、避難計画を策定中

<参考にできること>

- ・災害発生時に協力を求める可能性がある近隣の施設、企業等と日頃より関係を構築し、スムーズに連携が図れるよう努めている
- ・災害発生時に必要な行動、物品等を具体的に想定し、避難計画等により職員間の共通認識を図っている

まず、非常災害対策についてです。

災害発生時に備え、

近隣の宿泊施設や福祉タクシー会社と協定を結んでいる事例がございました。

こちらの事業所では職員、利用者がいざという時に持ち出すものについても

具体的に想定し、避難計画の策定を進めておられました。

このように、災害発生時に協力を求める可能性がある方々と日頃より関係を築いておくことで、いざという時の連携もスムーズになります。

また、より具体的に状況をイメージした計画を策定し、

その計画を実際に実行する職員それぞれに周知することで、

意識の面からも効果的な備えが期待できます。

なお、省令の改正により、

令和3年4月からは非常災害に備えるための訓練の実施に当たって、

地域住民の参加が努力義務となりますので、

どのような連携が有効か、事業所内で話し合っていただければと思います。

【好事例2】マニュアルの運用について

<取り組みの概要>

- ・ 緊急対応、感染症対策、業務マニュアル等を1冊にまとめ、各職員に配布している
- ・ 各マニュアルを年1回見直し、利用者ごとの特性に応じた対応も随時反映している

<参考にできること>

- ・ マニュアルを作成するだけでなく、各職員が随時参照できるよう配布するなど、効果的に運用できるよう努めている
- ・ 見直しの機会を定期的に設け、実情に即した内容となるよう努めている

続いて、マニュアルの運用についてです。

こちらの事例では、各マニュアルを1冊にまとめ、職員ひとりひとりに配布されていました。

また、各マニュアルの内容は年1回定期的に見直し、特別な対応が必要な利用者がある場合には、随時、見直しを行っておられました。

このように、マニュアルを作成するだけでなく、各職員に配布するなど運用のしやすさにも配慮するほか、定期的に見直しの機会を設けることで、より実情に即した内容になります。

最 後 に

指定を受けた事業者には、
指定基準を遵守する義務があります

市の事例集、手引き、市販の書籍等を日頃から活用し、
適切に運営できていることを確認しましょう

適切な運営が利用者のためのよりよい支援に
つながります

20

最後に、まとめです。

皆様には本市からの指定を受けてサービスを提供いただいておりますが、指定を受けた事業者には、その指定基準を遵守する義務がございます。

それらの基準が適切に守られるよう、私どもは定期的に実地指導を行っておりますが、皆様におかれましても、日頃より事例集や手引き、根拠法令に関するインターネット上の情報や市販の書籍などを活用し、事業所が適切に運営できているか、ご確認をお願いいたします。

なお、事業所の運営状況を把握するため、事前にお知らせすることなくお伺いすることもございますが、その際は、ありのままの状態を確認させていただき、その上で必要に応じてアドバイスなどをお伝えできればと考えております。

法人・事業所の皆様も、われわれ仙台市も、「サービスを必要とされている方へ、より良い支援、サービスを提供したい」という点で目指している所は同じです。

今回ご説明した内容を振り返っていただきながら、今後とも適切な運営、サービスの提供をよろしくお願い申し上げます。