令和6年度集団指導
指定特定相談支援事業者等の
適切な事業運営について

吹田市 福祉部 福祉指導監査室
障がい事業者担当

この資料の留意事項について

- 指定特定相談支援等の事業を適切に運営いただくため、「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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準」を引用して説明しています。
(吹田市条例において上記の基準を準用しています。)
- 項目ごとに、運営指導における指導事項を記載していますので参考にしてください。
※●は運営指導における主な指導事項です。

それぞれ実施している事業の基準に読み替えてください。

業務管理体制の整備と届出について

- 平成24年4月から、障がい者（児）施設・事業者は、法令遵守等の業務管理体制の整備が義務付けられています。指定を受けた事業者は、根拠となる法律の条文ごとに、法令遵守責任者等の届出が必要です。
- 事業所又は施設が吹田市内にのみ所在する法人は、吹田市福祉指導監査室が届出先になります。
- 事業所名、所在地が変更した場合は、この届出内容についても変更の届出を行ってください。
- 業務管理体制に関する届出様式については、

トップページ > 健康・福祉 > 社会福祉法人等の認可・指導監査 > 障がい福祉サービス等事業者
> 障がい福祉サービス事業・障がい者支援施設・相談支援事業等 > 指定障がい福祉サービス事業者等の
業務管理体制の届出 （ページ番号 1013977）

のホームページに掲載しています。

<https://www.city.suita.osaka.jp/kenko/1018719/1022381/1023284/1013977.html>

指導及び監査について

指 導

集団指導：吹田市内の全ての事業者を対象に動画配信により1年に1回実施します。

運営指導：吹田市の職員が事業所を訪問し、関係書類の確認やヒアリング等を行います。

監 査

- 事業所内での虐待、重大な指定基準違反、給付費等の請求について不正があった又は疑われる場合等に行います。
- 監査の結果、不正等の基準違反を確認した場合、事業所指定の取消し等の行政処分を行う場合があります。

内容及び手続きの説明及び同意

- 第5条 指定特定相談支援事業者は、計画相談支援対象障害者等が指定計画相談支援の利用の申込みを行ったときは、当該利用の申込みを行った計画相談支援対象障害者等（以下「利用申込者」という。）に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用申込者に対し、第19条に規定する運営規程の概要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を記した文書を交付して説明を行い、当該指定計画相談支援の提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。
- 2 指定特定相談支援事業者は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をしなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 利用契約を締結していない。
- 重要事項説明書、契約書の書面について、利用申込者に係る障がいの特性に応じた適切な対応（拡大文字版、ルビ版などの作成）がなされていない。
- 重要事項説明書に、事故発生時の対応、苦情相談の窓口、苦情解決の体制及び手順、第三者評価の実施状況、虐待防止委員会の設置等の必要な事項が記載されていない。
- 重要事項説明書と運営規程の内容（営業時間、通常の事業の実施地域など）が相違している。

契約内容の報告等

第6条 指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援の利用に係る契約をしたときは、その旨を市町村に対し遅滞なく報告しなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、サービス等利用計画を作成したときは、その写しを市町村に対し遅滞なく提出しなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 市町村に対して、契約した際の報告をしていない。
- 市町村に対して、サービス等利用計画を提出していない。

契約内容報告書、サービス等利用計画、障害児支援利用計画は支給決定市町村へ提出してください。

【吹田市の提出先】

指定計画相談支援	→	福祉部	障がい福祉室
指定障害児相談支援	→	児童部	すこやか親子室

提供拒否の禁止

第7条 指定特定相談支援事業者は、正当な理由がなく、指定計画相談支援の提供を拒んではならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 利用申込者に対し、正当な理由が無く、サービス提供を拒否している。

原則として、利用申込みに対して応じなければならないことを規定したものであり、特に、障がい支援区分や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものです。

提供を拒むことのできる正当な理由は、一般的には以下のとおりとなります。

- ① 事業所の従業者の勤務体制では利用申込みに応じきれない場合
- ② 利用申込者の居住地が事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ③ 事業所の運営規程において、主たる対象とする障がいの種類を定めている場合であって、これに該当しない者から利用申込みがあった場合
- ④ その他利用申込者に対し自ら適切な指定計画相談支援を提供することが困難な場合

なお、体制整備加算である、行動障害支援体制加算、要医療児者支援体制加算、精神障害者支援体制加算又は高次脳機能障害支援体制加算を算定している相談支援事業者にあっては、算定している各加算に対応した強度行動障がいを有する障がい児者、医療的ケアが必要な障がい児者、精神障がいを有する障がい児者又は高次脳機能障がいを有する障がい児者からの利用申込みがあった場合に、利用者の障がい特性に対応できないことを理由にサービスの提供を拒むことはできません。

受給資格の確認

第9条 指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援の提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証又は地域相談支援受給者証によって、計画相談支援給付費の支給対象者であること、法第5条第23項に規定する主務省令で定める期間、支給決定又は地域相談支援給付決定の有無、支給決定の有効期間又は地域相談支援給付決定の有効期間、支給量又は地域相談支援給付量等を確認するものとする。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 直近の受給者証の写しが保管されていない。
- 直近の支給決定内容を把握していない。

指定計画相談支援の利用に係る計画相談支援給付費を受けられるのは、支給決定障がい者等に限られるため、指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援の提供の開始に際し、利用者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間等の状況を確認しなければなりません。

身分を証する書類の携行

第11条 指定特定相談支援事業者は、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 従業者に身分証を携行させていない。
- 身分証に「役職」、「事業所連絡先」等の記載がされていない。

利用者が安心して計画相談支援の提供を受けられるよう、指定特定相談支援事業者は、当該指定特定相談支援事業所の従業者に身分を明らかにする証書や名札等を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければなりません。

なお、この証書等には、「事業所の名称」、「従業者の氏名」を記載するものとし、「当該従業者の写真」の貼付や、「職能」の記載も行うようにしてください。

給付費の額に係る通知等

第14条 指定特定相談支援事業者は、法定代理受領により指定計画相談支援に係る計画相談支援給付費の支給を受けた場合は、計画相談支援対象障害者等に対し、当該計画相談支援対象障害者等に係る計画相談支援給付費の額を通知しなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、第12条第1項の法定代理受領を行わない指定計画相談支援に係る費用の額の支払を受けた場合は、その提供した指定計画相談支援の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を計画相談支援対象障害者等に対して交付しなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 利用者に対して、給付費の金額を記載した代理受領通知が発行されていない。

給付費の支給を受けてから、本来の受領者である利用者に対して、代理受領した金額等を書面により通知してください。

サービス等利用計画の作成①

第15条 指定計画相談支援の方針は、第2条に規定する基本方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとする。

- (1) 指定特定相談支援事業所の管理者は、相談支援専門員に基本相談支援に関する業務及びサービス等利用計画の作成に関する業務を担当させるものとする。
 - (2) 指定計画相談支援の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の意思決定の支援に配慮するものとする。
 - (3) 指定計画相談支援の提供に当たっては、利用者等の立場に立って懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行うとともに、必要に応じ、同じ障害を有する者による支援等適切な手法を通じて行うものとする。
- 2 指定計画相談支援における指定サービス利用支援の方針は、第2条に規定する基本方針及び前項に規定する方針に基づき、次に掲げるところによるものとする。
- (1) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の自己決定の尊重及び意思決定の支援に配慮しつつ、利用者の希望等を踏まえて作成するよう努めなければならない。
 - (2) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な福祉サービス等の利用が行われるようにしなければならない。

サービス等利用計画の作成②

- (3) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援に加えて、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援以外の福祉サービス等、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めてサービス等利用計画上に位置付けるよう努めなければならない。
- (4) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成の開始に当たっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等又は指定一般相談支援事業者に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供しなければならない。
- (5) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その心身の状況、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行わなければならない。
- (6) 相談支援専門員は、アセスメントに当たっては、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、適切に意思決定の支援を行うため、当該利用者の意思及び選好並びに判断能力等について丁寧に把握しなければならない。
- (7) 相談支援専門員は、アセスメントに当たっては、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接しなければならない。この場合において、相談支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

サービス等利用計画の作成③

- (8) 相談支援専門員は、利用者についてのアセスメントに基づき、当該地域における指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題等に対応するための最も適切な福祉サービス等の組合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービス等を提供する上での留意事項、法第5条第23項に規定する主務省令で定める期間に係る提案等を記載したサービス等利用計画案を作成しなければならない。
- (9) 相談支援専門員は、サービス等利用計画案に短期入所を位置付ける場合にあっては、利用者の居宅における自立した日常生活又は社会生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所を利用する日数が年間180日を超えないようにしなければならない。
- (10) 相談支援専門員は、サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等について、法第19条第1項に規定する介護給付費等の対象となるかどうかを区分した上で、当該サービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得なければならない。
- (11) 相談支援専門員は、サービス等利用計画案を作成した際には、当該サービス等利用計画案を利用者等に交付しなければならない。

サービス等利用計画の作成④

- (12) 相談支援専門員は、支給決定又は地域相談支援給付決定を踏まえてサービス等利用計画案の変更を行い、指定障害福祉サービス事業者等、指定一般相談支援事業者その他の者との連絡調整等を行うとともに、サービス担当者会議（相談支援専門員がサービス等利用計画の作成のために当該変更を行ったサービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者を招集して行う会議をいい、テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとする。）の開催等により、当該サービス等利用計画案の内容について説明を行うとともに、当該利用者の生活に対する意向等を改めて確認した上で、担当者から、専門的な見地からの意見を求めなければならない。
- (13) 相談支援専門員は、サービス担当者会議を踏まえたサービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得なければならない。
- (14) 相談支援専門員は、サービス等利用計画を作成した際には、当該サービス等利用計画を利用者等及び担当者に交付しなければならない。

【主な指導事項】

- アセスメントに当たり、利用者及びその家族と面接する際、利用者の居宅を訪問していない。
※通所事業所等の一時的な滞在場所のみを訪問して面接を行う場合、適切にアセスメントが行われたものとは認められない。）
- サービス等利用計画案の利用者等への説明及び文書による同意を得ていない。
- サービス等利用計画案及びサービス等利用計画を利用者等へ交付していない。
- サービス担当者会議の開催等による担当者への説明や専門的な意見の聴取を行っていない。

継続サービス利用支援①

- 3 指定計画相談支援における指定継続サービス利用支援の方針は、第2条に規定する基本方針及び前2項に規定する方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとする。
- (1) 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成後、サービス等利用計画の実施状況の把握（利用者についての継続的な評価を含む。以下「モニタリング」という。）を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うとともに、新たな支給決定又は地域相談支援給付決定が必要であると認められる場合には、利用者等に対し、支給決定又は地域相談支援給付決定に係る申請の勧奨を行うものとする。
 - (2) 相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡を継続的に行うこととし、法第5条第23項に規定する主務省令で定める期間ごとに利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録しなければならない。
 - (3) 前項第1号から第9号まで及び第12号から第14号までの規定は、第1号に規定するサービス等利用計画の変更について準用する。
 - (4) 相談支援専門員は、適切な福祉サービス等が総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が指定障害者支援施設等への入所又は入院を希望する場合には、指定障害者支援施設等への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。

継続サービス利用支援②

(5) 相談支援専門員は、指定障害者支援施設、精神科病院等から退所又は退院しようとする利用者又はその家族から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、必要な情報の提供及び助言を行う等の援助を行うものとする。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- モニタリングに当たり、利用者及びその家族と面接する際、利用者の居宅を訪問していない。
※通所事業所等の一時的な滞在場所のみを訪問して面接を行う場合、適切にモニタリングが行われたものとは認められない。
- サービス等利用計画を変更する際、利用者等への説明及び文書による同意を得ていない。
- サービス等利用計画を変更する際、サービス担当者会議の開催等による担当者への説明や専門的な意見の聴取を行っていない。
- 定められた期間ごとに利用者又は障がい児の保護者へのモニタリングを行っていない。
- モニタリング結果が記録されていない又は記載内容が不十分。

管理者の責務

第18条 指定特定相談支援事業所の管理者は、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員その他の従業者の管理、指定計画相談支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行わなければならない。

2 指定特定相談支援事業所の管理者は、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員その他の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 事業所のサービス提供方針や法令遵守等について、管理者が従業者への指揮命令を適切に行っていない。
- 法令に従った正しい報酬請求など、業務管理が適切に行われていない。

運営規程

第19条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに、次の各号に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程を定めておかなければならない。

- (1) 事業の目的及び運営の方針
- (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
- (3) 営業日及び営業時間
- (4) 指定計画相談支援の提供方法及び内容並びに計画相談支援対象障害者等から受領する費用及びその額
- (5) 通常の事業の実施地域
- (6) 事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類
- (7) 虐待の防止のための措置に関する事項
- (8) その他運営に関する重要事項

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 運営規程と重要事項説明書の記載内容が相違している。
- 運営規程に必要な事項が記載されていない。（虐待防止に関する事項のうち、虐待防止委員会の設置について等）
- 運営規程が変更されていたが、変更の届出がされていない。

勤務体制の確保等

第20条 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対し、適切な指定計画相談支援を提供できるよう、指定特定相談支援事業所ごとに、相談支援専門員その他の従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員に指定計画相談支援の業務を担当させなければならない。ただし、相談支援専門員の補助の業務については、この限りでない。

3 指定特定相談支援事業者は、相談支援専門員の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

4 指定特定相談支援事業者は、適切な指定計画相談支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 勤務予定表が作成されていない。
- 勤務予定表に従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係等が明記されていない。
- 管理者及び従業者の勤務条件が雇用契約書等により明確になっていない。
- 研修が計画的に実施されていない。又は一部の従業者しか研修を受けていない。
- 研修の実施記録等が保存されていない。
- ハラスメントを防止するための方針が明確化されていない。

業務継続計画の策定等

第20条の2 指定特定相談支援事業者は、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計画相談支援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（以下「業務継続計画」という。）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。

2 指定特定相談支援事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施しなければならない。

3 指定特定相談支援事業者は、定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

※基準は計画相談支援を引用

指定特定相談支援事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供が受けられるよう、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を策定するとともに、従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を年1回以上実施しなければなりません。

【主な指導事項】

- 感染症、災害に係る業務継続計画が策定されていない。
- 研修及び訓練（シミュレーション）が実施されていない。
- 研修の実施内容が記録されていない。

※上記基準を満たしていない場合、業務継続計画未策定減算が適用されます。

（令和7年3月31日まで経過措置あり）

衛生管理等

第22条 指定特定相談支援事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。

3 指定特定相談支援事業者は、当該指定特定相談支援事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 当該指定特定相談支援事業所における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(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。)

を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

(2) 当該指定特定相談支援事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

(3) 当該指定特定相談支援事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 従業者の健康診断が実施されていない。又は実施されていた場合であっても、その結果の記録が適切に管理されておらず、従業者の健康状態が把握できていない。
- 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が開催されていない。
- 感染症の予防及びまん延の防止のための指針が整備されていない。
- 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練が実施されていない。

掲示等

- 第23条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、基本相談支援及び計画相談支援の実施状況、相談支援専門員の有する資格、経験年数及び勤務の体制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を掲示しなければならない。
- 2 指定特定相談支援事業者は、前項に規定する事項を記載した書面を当該指定特定相談支援事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。
 - 3 指定特定相談支援事業者は、第一項に規定する重要事項の公表に努めなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 事業所の見やすいところに重要事項の掲示がされていない。（利用者等がいつでも閲覧できるよう、重要事項を記載した書面が備え付けられていない。）

体制整備加算（行動障害支援体制加算、要医療児者支援体制加算、精神障害者支援体制加算又は高次脳機能障害支援体制加算）を算定する場合には、各加算を算定するための要件となる研修を修了した相談支援専門員を配置している旨が分かるよう、事業所内に併せて掲示する必要があります。

秘密保持等

第24条 指定特定相談支援事業所の従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定特定相談支援事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

3 指定特定相談支援事業者は、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ておかななければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 従業者の秘密保持義務について、就業規則又は雇用契約書、誓約書等に明記されていない。
- 在職期間中の記述はあるものの、退職後の秘密の保持が明記されていない。
- 個人情報の使用について、利用者及び家族等から文書による同意を得ていない。
- 家族の同意欄が家族代表者のみとなっており、個人情報を使用する可能性のある他の家族から同意を得る様式になっていない。

苦情解決

第27条 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 苦情解決に関する記録様式（報告書、台帳等）が作成されていない。
- 苦情の内容が記録されていない。
- 苦情の内容で「その後の経過」、「再発防止のための取組み」が記録されていない。

指定特定相談支援事業者は、利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、あらかじめ相談窓口、苦情解決の体制及び手順等を定めおき、苦情があった際には、苦情の受付日、内容等を記録することが必要となります。

また、指定特定相談支援事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行ってください。

事故発生時の対応

第28条 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対する指定計画相談支援の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しなければならない。

3 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対する指定計画相談支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 事故・ひやり・はっと事例に関する記録様式（報告書、台帳等）が作成されていない。
- 事故・ひやり・はっと事例が記録されていない。
- 事故が発生した際に、利用者の家族、支給決定市町村等への連絡がされていない。
- 事故の内容で「その後の経過」、「再発防止のための取組み」が記録されていない。
- 事業発生時の対応マニュアル等が作成されていない。

利用者が安心して指定計画相談支援の提供を受けられるよう、指定特定相談支援事業者は、あらかじめ事故が発生した場合の対応方法を定めておく必要があります。また、事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、利用者に対する賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行わなければなりません。

虐待の防止

第28条の2 指定特定相談支援事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 当該指定特定相談支援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) 当該指定特定相談支援事業所において、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。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 虐待防止委員会が開催されていない、又は委員会における対応状況が記録されていない。
- 虐待防止のための指針が作成されていない。
- 虐待防止のための研修が実施されていない、又は一部の従業者しか研修を受けていない。
- 研修の実施内容が記録されていない。

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待防止委員会を開催（年1回以上）し、虐待防止のための指針の作成、虐待が起こりやすい職場環境等の確認、虐待発生後の検証、再発防止策の検討等を行い、その結果について、従業者に周知徹底を図らなければなりません。

また、全ての従業者に対し、定期的な研修を実施（年1回以上）するとともに、研修の実施内容を記録することが必要です。

なお、上記基準を満たしていない場合、虐待防止措置未実施減算が適用されます。

会計の区分

第29条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに経理を区分するとともに、指定計画相談支援の事業の会計をその他の事業の会計と区分しなければならない。

※基準は計画相談支援を引用

【主な指導事項】

- 事業所ごとに経理が区分されていない。
- 事業ごとに会計が区分されていない。

指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに経理を区分するとともに、指定計画相談支援の事業ごとに当該事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならないと規定されており、会計処理上、個々の事業、事業所単位で会計を区分する必要があります。人件費、共益費、光熱水費といった共通の経費であっても一定の基準に基づいた振り分けが必要です。

記録の整備

第30条 指定特定相談支援事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対する指定計画相談支援の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、当該指定計画相談支援を提供した日から5年間保存しなければならない。

(1) 第15条第3項第1号に規定する福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整に関する記録

(2) 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳

イ サービス等利用計画案及びサービス等利用計画

ロ アセスメントの記録

ハ サービス担当者会議等の記録

ニ モニタリングの結果の記録

(3) 第17条の規定による市町村への通知に係る記録

(4) 第27条第2項に規定する苦情の内容等の記録

(5) 第28条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

※基準は計画相談支援を引用

【指摘事項】

●必要な記録が整備されていない。

●サービス提供に関する記録や給付費の請求根拠となる書類が5年間保存されていない。

給付費の算定について

【計画相談支援費】

以下の基準のいずれかを満たさない場合には、所定単位数を算定できません。

(1) サービス利用支援

- ① サービス等利用計画の作成に当たって、アセスメントに係る利用者の居宅等への訪問による利用者及びその家族への面接を行っていない。
- ② サービス等利用計画案について、利用者又はその家族へ説明を行っていない。利用者又は障がい児の保護者から文書による同意を得ていない。
- ③ サービス等利用計画案及びサービス等利用計画を、利用者又は障がい児の保護者及び担当者へ交付していない。
- ④ サービス担当者会議の開催等による担当者への説明及び専門的な意見の聴取を行っていない。

(2) 継続サービス利用支援

- ① 利用者の居宅等への訪問による利用者又は障がい児の保護者への面接を行っていない。
- ② サービス等利用計画の変更について、(1)の①から④に準じた手続を行っていない。

【注意事項】

- サービス利用支援、継続サービス利用支援は月額報酬のため、同一の月に複数回行っても1回しか算定できません。
 - 継続サービス利用支援を行った結果、利用者の状態に変化があり、新たな支給決定又は支給量の変更等の必要が生じ、新たなサービス等利用計画を作成した場合、サービス利用支援費のみ算定できます。(月をまたいだ場合も同様)
- ※ サービス利用支援を行った後、同一の月に継続サービス利用支援を行った場合は、両方算定できます。

取扱件数の考え方

取扱件数とは、1月間に実施した計画相談支援対象障がい者等の数の前6月の平均値を相談支援専門員の員数の前6月の平均値で除して得た数をいいます。

ただし、基本報酬以外の加算や地域相談支援の事業として対応した件数は含めません。

●具体的な計算方法

月	1	2	3	4	5	6	7	8
対応件数合計（件）	45	45	60	45	45	50	60	75
うち計画相談	30	30	30	25	30	30	40	50
うち障害児相談	15	15	30	20	15	20	20	25
相談支援専門員数（人）	1	1	1	1	1	2	2	2

7月分の請求

計画相談支援対象障害者等の数（1月～6月の平均値）	$(45+45+60+45+45+50) \div 6 = 48.333\cdots$ (A)
相談支援専門員の員数（1月～6月の平均値）	$(1+1+1+1+1+2) \div 6 = 1.166\cdots$ (B)
取扱件数	$(A) \div (B) = 41.428\cdots$ (C) ≥ 40
基本報酬（Ⅱ）を算定する件数	$((C) - 39) \times (B) = 2.833 \rightarrow 2$ （小数点以下切捨て）

⇒計画相談支援の7月の請求件数の40件のうち、2件を基本報酬（Ⅱ）を算定する

8月分の請求

計画相談支援対象障害者等の数（2月～7月の平均値）	$(45+60+45+45+50+60) \div 6 = 50.833\cdots$ (A)
相談支援専門員の員数（2月～7月の平均値）	$(1+1+1+1+2+2) \div 6 = 1.333\cdots$ (B)
取扱件数	$(A) \div (B) = 38.125\cdots$ (C) < 40

⇒計画相談支援の8月の請求件数の50件すべて基本報酬（Ⅰ）を算定する

※基本報酬（Ⅰ）または（Ⅱ）の割り当ては、利用者の契約日が新しいもの（現在の日付に近いもの）から順に、

取扱件数の40以上に相談支援専門員の平均数を乗じて得た数（上記7月分の例では2件分）を先に（Ⅱ）を割り当て、残りに（Ⅰ）を割り当てる。（例）契約日：4月1日（1件目）、3月31日（2件目）、3月30日（3件目）・・・

サービス担当者会議実施加算

継続サービス利用支援の実施時において、利用者の居宅等を訪問し利用者に面接することに加えて、サービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等の担当者を招集してサービス担当者会議を開催し、相談支援専門員が把握した計画の実施状況について説明を行うとともに、担当者から専門的な見地からの意見を求め、計画の変更その他必要な便宜の提供について検討を行った場合に算定できる。

【注意事項】

- サービス担当者会議において検討した結果、計画変更を行った場合、サービス利用支援費を算定することとなるため、当該加算は算定できません。
- 医療・保育・教育機関等連携加算を算定する場合、当該加算は算定できません。

サービス提供時モニタリング加算

継続サービス利用支援の実施時又はそれ以外の機会において、サービス等利用計画に位置付けた障害福祉サービス等を提供する事業所又は当該障害福祉サービス等の提供場所を訪問し、サービス提供場면을直接確認することにより、サービスの提供状況について詳細に把握し、確認結果の記録を作成した場合に算定できる。

(記録する内容)

- ① 障害福祉サービス事業所等におけるサービスの提供状況
- ② サービス提供時の利用者の状況
- ③ その他必要な事項

初回加算

初回加算は、次のような場合に算定できる。

- ①新規にサービス等利用計画を作成する場合
(計画相談支援を利用せずに障害福祉サービス等を利用している計画相談支援対象障がい者等の計画を作成する場合も含む)
- ②利用者が、障害福祉サービス等を利用する月の前6月間において障害福祉サービス等を利用していない場合
- ③計画相談支援に係る契約をした日から計画案を交付した日までの期間が3か月を超える場合であって、3か月が経過する日以後に月2回以上、利用者等に面接した場合

※③の要件を満たす場合、所定単位数に当該面接を行った月の数(3を限度)を乗じて得た単位数を加算する。(初回加算の算定月から、前6月間において居宅介護支援事業所等連携加算を算定している場合を除く)

【注意事項】

- 事業所の変更や転居等に伴い、別の事業所が新規で計画を作成する場合であっても、**相談支援事業所が変更となるだけでは、初回加算は算定できません。**

入院時情報連携加算

利用者が、病院、診療所へ入院するに当たり、病院等の職員に対して、当該利用者の心身の状況、生活環境等の必要な情報（基本情報、利用者の状態、支援における留意点等、家族・世帯の状況、生活の状況、受診・服薬の状況等）を提供した場合に、利用者1人につき1月に1回を限度として算定できる。

①入院時情報連携加算（Ⅰ）

医療機関へ出向いて、当該医療機関の職員と面談し、必要な情報を提供した場合

②入院時情報連携加算（Ⅱ）

①以外の方法により必要な情報を提供した場合

※情報提供を行った日時、場所(医療機関へ出向いた場合)、内容、提供手段(面談、FAX等)等について記録を作成し、5年間保存してください。

退院・退所加算

病院、診療所、障害者支援施設等へ入院、入所をしていた利用者が退院、退所し、障害福祉サービス等を利用する場合に、退院、退所に当たって、当該施設の職員と面談を行い、当該利用者に関する必要な情報の提供を得た上で、計画を作成し、障害福祉サービス等の利用に関する調整を行い、当該利用者が障害福祉サービス等の支給決定を受けた場合に、3回分を限度に算定できる。ただし、初回加算を算定する場合、当該加算は算定できない。

※情報提供を受けた場合には、職員名や面談日時、その内容の要旨及び計画に反映されるべき内容に関する記録を作成し、5年間保存してください。

保育・教育等移行支援加算

障害福祉サービス等を利用していた利用者が、就学、進学する場合又は通常の事業所に新たに雇用される場合であって、保育所、小学校、特別支援学校、雇用先の事業所又は障害者就業・生活支援センター等の関係機関へ引き継ぐ場合において、一定期間を要するものに対し、相談支援専門員が、次の①から③に該当する業務を行った場合に算定できる。

障害福祉サービス等を利用している期間は、1月につき①から③までのそれぞれに定める単位数（月2回を限度）を合算して算定し、障害福祉サービス等の利用を終了した日から6月以内においては、1月にそれぞれに定める単位数を合算して算定する。

※入院時情報連携加算、退院・退所加算を算定する月を除く

①関係機関への情報提供

関係機関に対して障がい児の心身の状況等の必要な情報を提供し、関係機関における障がい児の支援内容の検討に協力する場合

②障がい児等への訪問による面接

障がい児が保育所等に通い、又は通常の事業所に新たに雇用されるに当たり、月2回以上、障がい児の居宅を訪問し、障がい児及びその家族に面接する場合

※障害児支援利用援助費又は継続障害児支援利用援助費を算定する月を除く

③関係機関が開催する会議への参加

障がい児が保育所等に通い、又は通常の事業所に新たに雇用され、関係機関による支援を受けるに当たり、関係者が開催する障がい児の心身の状況の確認及び支援内容の検討に係る会議に参加する場合

※障害児支援利用援助費又は継続障害児支援利用援助費を算定する月を除く

※①は、情報提供を行った日時、場所、内容、提供手段(面談、FAX等)等

②は、面接日時、その内容の要旨

③は、会議の出席者や開催日時、検討した内容の要旨及びそれを踏まえた対応方針に関する記録を作成し、5年間保存してください。

医療・保育・教育機関等連携加算

次の①から③に該当する場合に算定できる。

①福祉サービス等提供機関の職員との面談等

病院、訪問看護事業所、企業、保育所、幼稚園、小学校、特別支援学校等の福祉サービス等提供機関（障害福祉サービス等事業者を除く。）の職員との面談又は会議により、利用者に関する必要な情報の提供を受けた上で、**サービス利用支援又は継続サービス利用支援を行った場合に**、利用者1人につき1月に1回を限度として算定できる。

※初回加算及び退院・退所加算を算定する場合であって、退院、退所をする施設の職員のみから情報の提供を受けているときは算定できない。

②利用者への通院同行

利用者が病院等に通院するに当たり、病院等を訪問し、当該病院等の職員に対して利用者の心身の状況、生活環境等の必要な情報を提供した場合に、1月に3回（同一の病院等は1月に1回）を限度として算定できる。

※サービス利用支援費又は継続サービス利用支援費を算定する場合に限る

③福祉サービス等提供機関への情報提供

福祉サービス等提供機関からの求めに応じて利用者に関する必要な情報を提供した場合

※サービス利用支援費又は継続サービス利用支援費を算定する場合に限る

※情報提供を受けた場合には、相手や面談日時、その内容の要旨及び計画に反映されるべき内容に関する記録を作成し、5年間保存してください。

集中支援加算

計画決定月及びモニタリング対象月以外において、次の①から⑤のいずれかの業務を行った場合に算定できる。

(①から③については、利用者1人につき1月に1回を限度)

※サービス利用支援費又は継続サービス利用支援費を算定する月を除く

①利用者等への訪問による面接

利用者又は市町村等の求めに応じ、月2回以上、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接する場合

②サービス担当者会議の開催

サービス担当者会議を開催し、計画の変更等について検討を行う場合

③関係機関が開催する会議への参加

福祉サービス等提供機関が開催する会議に参加し、利用者のサービス利用について、関係機関相互の連絡調整を行った場合

※入院時情報連携加算(Ⅰ)又は退院・退所加算を算定する月を除く

④利用者への通院同行

利用者が病院等に通院するに当たり、病院等を訪問し、当該病院等の職員に対して、利用者の心身の状況、生活環境等の必要な情報を提供した場合に、1月に3回(同一の病院等は1月に1回)を限度として算定できる。

⑤福祉サービス等提供機関への情報提供

福祉サービス等提供機関からの求めに応じて利用者に関する必要な情報を提供した場合に、(1)病院等及び訪問看護ステーション等、(2)福祉サービス等提供機関((1)を除く)ごとに、利用者1人につき1月に1回を限度

※①は、面接日時、その内容の要旨

②③は、会議の出席者や開催日時、検討した内容の要旨及びそれを踏まえた対応方針に関する記録を作成し、5年間保存してください。

< 参考 >

障がい福祉サービス等事業者のページ

<https://www.city.suita.osaka.jp/kenko/1018719/1022381/index.html>

(ホームページ内検索用ページ番号 1022381)

障がい福祉サービス事業者等集団指導のホームページ

<https://www.city.suita.osaka.jp/kenko/1018719/1022381/1030720.html>

(ホームページ内検索用ページ番号 1030720)