主な指導事項 ＜計画相談支援＞

※この表の右欄「文書指導の例」の法令等の略称

○「条例」 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施行条例

○「省令」 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（平成18年厚生労働省令第171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障発第1206001号、厚生労働省通知）

○「告示」（報酬告示）

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年厚生労働省告示第523号）

○「報酬通知」（報酬告示の留意事項通知） 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 ス事業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）

○「苦情解決の仕組みの指針」

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針（平成12障第452号ほか、厚生省通知）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項 目 | 指摘した問題点の例 | 文書指導の例 |
| １  基本方針  (虐待の防止) | ○ 虐待防止責任者を選任していない。 | ○ 貴事業所の運営規程第○条に定める虐待の防止に関する責任者を選任してください。  あわせて、虐待防止に関する研修等、利用者の人権の擁護、虐待の防止等に取り組んでください。 |
| ２  労働条件の明示 | ○ 就業規則を作成していない。 | ○ 労働基準法第 89 条により、就業規則を作成し、 所轄の労働基準監督署に届け出てください。 |
| ○ 管理者及び従業者に労働契約書（労働条件通知書）を交付していない。または、契約書等を交付しているが、必要事項を記載していない、又は実態と合っていない。 | ○ 労働基準法により、使用者は、労働契約の締結に際し、労働者に対して賃金その他の労働条件を書面により交付することになっています。  ついては、従業者を雇い入れる際には、労働条件を明示した書面を交付してください。  ※ 特に、有期雇用職員について更新の有無及び更新の要件が漏れているケースが目立ちます。 |
| ○ 最低賃金を下回っている。 | ○ 最低賃金法により、最低賃金を下回る規定は無効なので、速やかに雇用契約書を見直してください。  また、過去の差額も支給してください。最低賃金を満たすようにしてくだい。  ※最低賃金（Ｒ５．１０．１～ 時給１，０２８円） |
| ３  秘密保持等（従業員からの誓約書） | ○ 従業者（管理者以下、代表者兼務・常勤・非常勤・登録ヘルパー等を問わず全員）から秘密保持の誓約書を取っていない、又は当該誓約書に不備がある。  ・「退職後も含めて」という記載がない。  ・内容が職務上の宣誓等であり、個人情報の守秘義務の誓約書でない。 | ○ 従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく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、誓約書を徴するなどの必要な措置を講じてください。  ※ 退職後も秘密保持義務は恒久的に継続するので、「退職後〇〇年」との期限は設けないこと。  ※ 雇用契約書や就業規則には明記してあるので指導事項としていない場合があるが、注意喚起の観点からは別途誓約書により退職後を含む個人情報の保護について誓約書を取るのがより望ましい。 |
| （個人情報提 供 同 意書） | ○ 個人情報提供同意書を取っていない、又は当該同意書に不備がある。  ・単なる個人情報保護指針等の説明であり、同意書となっていない。  ・障害者・児の区分けがなされていない。 | ○ サービス担当者会議等、他の事業者に利用者又は家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又は家族の同意を得ておいてください。  また、同意書の文面は、サービスの内容にあった用語に見直してください。 |
| ○ 写真等の広報等への利用同意が含まれている。 | ○ 写真等の広報等への利用同意は、別の書面に分けて個々に同意を受けてください。  ※ 写真等の利用は、サービス提供に必要な関係機関への情報提供の同意とは趣旨が異なり、同意しなければならないものではない。 |
| ４  内容及び手続の  説明・同意  (利用契約  書) | ○ 契約書の記名押印等が事業者（法人代表者）との契約になっていない。 | ○ 記名押印等は、契約当事者たる法人の名称、代  表者職氏名を記載し、代表者印を押印してください。  （権限委任の場合は内規を明確にすること） |
| ○ 契約書冒頭の事業者名に法人名でなく事業所の名称を記載している。 | ○ 「事業者」は（契約当事者でもある）法人なので、事業者名には法人名を記載してください。 |
| ○ 契約の期間に、終期を記載していない。その他契約書に空欄の部分がある。 | ○ 終期には具体的な日付か、「訓練等給付費の支給決定期間」としてください。契約書の空欄は全て記入してください。 |
| ○ 契約の自動更新規定を定めていない。  （自動更新を行っている場合） | ○ 自動更新規定を定めてください（一方から解約の申出が無い限り、更新された支給決定に基づき契約更新）。 |
| ○ 契約の期間が利用者の計画相談給付費の支給決定期間と合っていない。 | ○ 契約の期間は利用者の計画相談給付費の支給決定期間と合わせてください。 |
| ○ 記載内容がサービスの実態や運営規程、重要事項説明書と合っていない。  旧制度の記載  障害者・児の区分けがなされていない。 | ○ 運営規程、重要事項説明書と照らし合わせ、内容に矛盾がないようにしてください。  また、制度と合わない記載は見直してください。 |
| ○ 利用契約書の記名押印欄のみ保管しており、本文が付いていない。 | ○ 事業者として、利用契約書は利用者と同一の文書を保管すること。 |
| (重要事項説明書) | ○ 契約書と重要事項説明書の記名押印等が一体である。（説明者の職氏名を記載していない。利用者が説明を受け同意した旨を記載していない。） | ○ 契約書と重要事項説明書は各々文書の性質が異なるので、それぞれ記名押印等を受けてください。  （重要事項説明書は、説明者職氏名を記載し、利用者等が説明を受け同意した旨の記名押印等を受けてください。） |
| ○ 重要事項説明書の記名押印欄のみ保管しており、本文を合わせて保管していない。もしくは、説明書を交付したのみで記名押印を受けていない。 | ○ 重要事項説明書は、（何を説明したか残るよう）利用者と同一の文書を保管すること。 |
| ○ 記載内容が、サービスの実態や運営規程、利用契約書と合っていない。 | ○ 利用契約書、重要事項説明書と照らし合わせ、内容に矛盾がないようにしてください。  また、サービスに沿った内容か確認してください。 |

○重要事項説明書及び利用契約書について

・ 重要事項説明書・利用契約書をよく読み、運営規程や運営実態と合っているか、用語が現行制度や事業所の指定と合っているか、不要な規定・説明が無いか、利用者が受けようとするサービスをきちんと説明した内容になっているかを、事業者の視点・利用者の視点から、入念に確認してください。

※ 営業日・営業時間、サービス提供日・サービス提供時間、利用時間、事業所の人員体制、苦情相談受付体制（市町村の窓口等）、等々

・ 利用契約書の空欄は、後にトラブルの元になることもあり得るので、きちんと記入するか、取消し線を入れるなどしてください。

・ 契約期間は、受給者証に記載されている支給決定期間（※認定有効期間ではありません）と合っ

た期間としてください。

・ 自動更新規定は必ず定めなければならないものではありませんが、契約更新の都度、利用契約書を作成するのでなければ、自動更新規定は設ける必要があります。

・ 重要事項説明書は、利用契約書と性質も内容も異なるものなので、それぞれ作成し、それぞれ利用者等の署名・押印等を受けてください。日付も必ず記載してください。

・ 重要事項説明書も利用契約書も、後に疑義が生じないよう、本文及び署名・押印欄を含む同一の文書を複数部作成し、契約当事者が同一の書類を保管してください。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項 目 | 指摘した事項 | 指導内容 |
| ５ 管理 | ○ 受給者証のコピーが無い、又は最新のものでない。 | ○ 受給者証は事業者が手元で確認できるよう、事業者記入欄を含め、コピーを取っておいてください。 |
| ６  サービス提供の記録 | ○ サービスの提供の記録を作成していない。または記録に不備がある | ○ 担当者会議、個別の相談等サービスの提供をした場合は利用計画とは別に記録を作成してください |
| ７  利用者負担額の受領等 | ○ 利用者負担の徴収について、請求書又は領収書を発行していない。 | ○ 利用者負担額の支払を受けた場合は、（そのつど支払者、受領日及び受領額が明らかになるよう）領収書を交付してください。  また、利用契約書の定めにより、請求書を発行してください。 |
| ○ 利用者負担額の徴収が運営規程に定めてられていない。  もしくは重要事項説明書、利用案内・パンフレット等に記載がなく、利用者に説明し、同意を得ているとみなされない。 | ○ 利用者から徴収する費用については、運営規程に定めてください。また、重要事項説明書等に記載して利用者に説明し、利用者の同意を受けてください。  （重要事項説明書等に記載してください。）  ※ 利用者に説明し、同意を得ているとみなされない場合、利用者への返還を指導することもあります。 |
| ８  運営規程 | ○ 運営規程を変更しているとの説明だが、市に届出をしていない。 | ○ 運営規程を変更した場合は、市に変更届を提出してください。 |
| ○ 条文中の法律名が旧いまま(障害者自立支援法)である。また、指定基準が厚生労働省令のままである。 | ○ 「障害者自立支援法」は「障害者総合支援法」に、「厚生労働省令」は「埼玉県条例」に、それぞれ修正してください。 |
| ○ 従業者の員数が実態及び重要事項説明書と合っていない。 | ○ 従業者の員数を「埼玉県条例で定める基準をの範囲内で変動する場合がある」とするなど、運営規程を実態に合わせてください。 |
| ○ 虐待の防止に関する事項について、具体的な措置を定めていない。 | ○ 虐待の防止に関する規定について、解釈通知に例示されている具体的な措置を定めてください。 |
| ９  勤務体制の確保 | ○研修・会議の記録を作成していない。 | ○研修・会議については、従業者への周知や後日の確 認、活用等に資するよう、記録を作成してください。 |
| ○非常勤職員については、研修の機会が確保されていない。 | ○ 従業者の資質の向上のため、非常勤職員についても会議の場を活用するなどの方法により、研修の機会を確保してください。 |
| １０  資格要件 | ○相談支援専門員を配置していない。 | ○　 研修等を確認し配置してください。 |
| １１ 衛生管理 | ○ 常勤職員の健康診断を実施していない。 | ○ 労働安全衛生法に規定されている、医師による健康診断が実施されていないので、実施してください。なお、従業者が他の医師による健康診断を受け、その結果を提出した場合は、当該書面を保管しておいてください。 |
| １２  重要事項等  の掲示 | ○ 重要事項が掲示されていない。 | ○ 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制、苦情解決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てください。  ※ 運営規程・重要事項説明書・利用契約書・パンフレットなどを綴じた閲覧用ファイルを相談室・受付カウンターなどに備え付けても結構です。  ※ 内容が古くなっていないか注意してください。 |
| １３  苦情解決体制について | ○ 苦情解決責任者、苦情受付担当者を定めていない。又は苦情解決責任者と苦情受付担当者が同一人である。 | ○ 事業所内に苦情解決責任者と苦情受付担当者を配置してください。  ※ 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事長等を苦情解決責任者とすること、苦情受付担当者は、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から任命することになっています。  ○ 苦情解決責任者と苦情受付担当者は各々別の職員を選任してください。 |
| ○ 第三者委員を設置していない。 | ○ 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置してください。 |
| ○ 重要事項説明書に苦情解決体制を記載していない。  または不正確・不十分である。 | ○ 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先等を重要事項説明書に記載してください。 |
| ○ 利用者の支給決定市町村の苦情相談窓口を重要事項説明書に記載していない。 | ○ 市町村の苦情相談窓口を漏れなく重要事項説明書に記載してください。もしくは利用者の支給決定市町村に応じた苦情相談窓口を記載してください。 |
| ○埼玉県運営適正化委員会の窓口が記載されていない。（介護保険サービスの窓口である国民健康保険連合会を記載しているのは誤り） | ○ 埼玉県運営適正化委員会の窓口を重要事項説明書に記載してください。  ※ 電話番号 ：048-822-1243（相談専用） 受付日・時間 ：月～金 ９時～１６時) |
| １４  その他 | ○副本の保管  ・ 実地指導においても指定申請や届出の控えが散逸しているため、届出等の内容が確認できない例があります。法令で義務付けされている届出については、「副本」を必ず保管してください。 | |