

障害福祉サービス事業者運営指導 主な指摘事項
〔居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護〕

1. 運営に関する基準

項目	事業所の状況	指導内容
運営規程 【共通】	①運営規程に規定すべき項目が不足していた。 ②運営規程の変更を市に届け出ていなかった。	①サービスごとに運営規程に盛り込む項目が規定されていますので、漏れのないように定めてください。 ・事業の目的及び運営の方針 ・従業者の職種、員数及び職務内容 ・営業日及び営業時間 ・サービスの内容並びに利用者から受領する費用の種類及びその費用の額 ・通常の事業の実施地域 ・緊急時等における対応方法 ・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 ・虐待の防止のための措置に関する事項 ・その他運営に関する重要事項 また、基準省令の解釈通知の留意点も参考にしてください。 ②運営規程を変更した際は、障害者福祉課に届け出てください。
重要事項説明書 【共通】	①重要事項説明書に記載すべき項目が不足していた。 ②従業者の体制が最新の情報になっていなかった。 ③交通費の記載に不足等があった。	①基準省令の解釈通知で例示されている項目（運営規程の概要、従業者の勤務体制、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（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等）については必ず記載してください。特に事故発生時の対応及び第三者評価の実施状況の未記載が多いので注意してください。 ②従業者の体制は実態に合わせて記載し、最新の情報としてください。 ③通常の実施地域を越えてサービス提供を行う利用者から交通費を徴収する場合 ・交通費が発生する起点を明確にし、実費相当となるよう設定してください。また、その起点は通常の実業の実施地域を越えてからとしてください。

項目	事業所の状況	指導内容
		・自動車を使用する際の 1km 当たりの金額を記載してください。
サービス提供の記録 【共通】	①解釈通知に従ってサービス提供記録が作成されていなかった。 ②利用者からサービスを提供したことについて確認を受けたことがわかる記録がなかった。	①以下の事項について、サービスの提供の都度記録し、利用者の確認を得てください。 ・サービスの提供日 ・提供したサービスの具体的内容（例えば身体介護と家事援助の別等） ・実績時間数 ・利用者負担額等の利用者へ伝達すべき事項 ②押印やサイン、システム上での承認等、利用者からの確認を受けたことがわかるよう記録してください。
介護給付費の額に係る通知等 【共通】	介護給付費の額について利用者に通知していなかった。	法定代理受領により市から介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し以下の事項を通知してください。 ・通知の日 ・サービス利用月（必要に応じて利用の内訳） ・介護給付費の支給を受けた日 ・介護給付費の額
ハラスメント防止 【共通】	ハラスメントの防止のための方針の明確化及び相談体制が整備されていなかった。	ハラスメントの防止のための方針を定め、職員に周知してください。 また、相談体制を整備し、相談窓口を掲示するなど職員に周知してください。
居宅介護計画 行動援護計画 同行援護計画	①サービス提供前に計画を作成し、その内容を説明していなかった。 ②サービス提供責任者が計画を作成していなかった。 ③サービス等利用計画が作成されている場合、最新のサービス等利用計画の交付を受け、その内容に沿った計画を作成して	①計画は、サービス提供前にサービス提供責任者が作成し、利用者又はその家族にその内容を説明するとともに、計画を交付してください。 ②サービスの提供にあたっては、サービス提供責任者が計画を作成してください。 ③最新のサービス等利用計画の交付を受け、その内容を踏まえて計画を作成してください。

項目	事業所の状況	指導内容
	いなかった。 ④計画に援助の方向性や目標、担当する従業員の氏名、サービスの具体的内容、所要時間及び日程等を記載していなかった。 ⑤計画の作成及び変更の際にアセスメントを実施していなかった。 ⑥計画の作成後、実施状況の把握をしていなかった。	④計画には援助の方向性や目標、担当する従業員の氏名、サービスの具体的内容、所要時間及び日程等を記載してください。 ⑤計画の作成及び変更の際にアセスメントを実施し、援助の方向性や目標を明確にしてください。また、アセスメントの記録を作成してください。 ⑥計画の作成後も実施状況の把握を行い、必要に応じて計画を変更してください。
介護職員等による喀痰吸引等について 【共通】	①対象者の希望や医師の指示、心身の状況等を踏まえて、医師または看護職員との連携の下に、実施計画書を作成していなかった。 ②対象者及びその家族に対して、実施計画書等を示し、文書による同意を得ていなかった。 ③実施した結果について、結果報告書を作成し、看護師・医師への報告、安全委員会への報告していなかった。 ④介護職員が行う痰の吸引等の実施に際し、医師から文書による指示を受けていなかった。 ⑤痰の吸引等の実施に関する安全委員会を定期的開催していなかった。 ⑥たんの吸引等の実施に関する業務方法書等を備えていなかった。	①対象者の希望や医師の指示、心身の状況等を踏まえて、医師または看護職員との連携の下に、実施計画書を作成してください。 ②対象者及びその家族に対して、実施計画書等を示して、介護職員等がたん吸引等を実施することを説明し、文書による同意を得てください。 ③実施した結果について、結果報告書の作成、看護師・医師への報告、安全委員会への報告を行ってください。 ④介護職員が行う痰の吸引等の実施に際し、医師から文書による指示を受けてください。 ⑤痰の吸引等の実施に関する安全委員会を定期的開催してください。 ⑥たんの吸引等の実施に関する業務方法書等を備えてください。

項目	事業所の状況	指導内容
業務継続計画の策定 【共通】	①業務継続計画を策定していなかった。	①業務継続計画（感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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）を策定してください。 記載する項目は基準省令の解釈通知を参照してください。また、各項目の記載内容については厚生労働省のガイドラインを参照してください。
	②従業員に対し業務継続計画について周知していなかった。 ③研修及び訓練を定期的実施していなかった。	②業務継続計画について従業員に周知してください。 ③定期的（年 1 回以上）に研修を実施し、新規採用時には別に研修を実施することが望ましいです。 また、定期的（年 1 回以上）に訓練（シミュレーション）を実施してください。
	令和 7 年度より、業務継続計画を策定していない場合、業務継続計画未策定減算が適用されることがありますので留意してください。	
衛生管理等 【共通】	①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（感染対策委員会）を開催していなかった。 ②感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備していなかった。 ③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実施していなかった。	①感染対策委員会をおおむね 6 月に 1 回以上、定期的に開催し、感染症が流行する時期等を勘案し、必要に応じ随時開催してください。また、結果について従業員に周知してください。 ②指針には平常時の対策及び発生時の対応を規定してください。記載する項目は基準省令の解釈通知を参照してください。また、各項目の記載内容の例については「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」も踏まえて検討してください。 ③定期的（年 1 回以上）に研修を実施し、新規採用時には別に研修を実施することが望ましいです。 また、定期的（年 1 回以上）に訓練（シミュレーション）を実施してください。

項目	事業所の状況	指導内容
重要事項の掲示 【共通】	重要事項を掲示していなかった。	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、提供するサービスの第三者評価の実施状況等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、相談室や玄関など、利用者等が見やすい場所に掲示してください。 なお、重要事項をファイル等により自由に閲覧できる形で事業所内に備え付けることで掲示に代えることができます。
身体拘束等の適正化 【共通】	①身体拘束等の適正化のための指針を整備していなかった。 ②身体拘束適正化検討委員会を設置していなかった。 身体拘束適正化検討委員会を年に1回以上開催していなかった。 ③従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施していなかった。	①身体拘束等の適正化のための指針を整備してください。 なお、指針には以下の項目を盛り込んでください。 ・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 ・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 ・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 ・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 ・身体拘束等発生時の対応に関する基本方針 ・利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ・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 ②身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、定期的（年1回以上）に開催するとともにその結果を従業員に周知してください。 ③従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的（年1回以上）及び新規採用時に実施して下さい。
※参考：身体拘束等の適正化について		①身体的拘束等を行う場合に、その態様及び時間、その際の入

項目	事業所の状況	指導内容
	所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること（緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件全てを満たし、かつ、組織としてそれらの要件の確認等の手続きを行った旨を記録しなければなりません。） ②身体拘束適正化検討委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ること（年1回以上） ③身体拘束等の適正化のための指針を整備すること ④従業者に対し身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施すること。（年1回以上） ①～④の措置を講じていない場合、身体拘束廃止未実施減算が適用されることがありますので留意してください。	
虐待防止 【共通】	①虐待防止委員会を定期的を開催していなかった。 ②従業者に対し、虐待防止のための研修を行っていなかった。	①虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的（年1回以上）に開催するとともにその結果を従業者に周知してください。 ②従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的（年1回以上）及び新規採用時に実施してください。 ※ 令和6年度より、以下の①～③の措置を講じていない場合、虐待防止措置未実施減算が適用されることがありますので留意してください。 ① 虐待防止委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ること（年1回以上） ② 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること（年1回以上） ③ ①②を適切に実施するための担当者を置くこと
全般	基準上実施が義務付けられた委員会、研修及び訓練について、実施したことが確認できるように、その内容等を記録してください。	

2. 人員に関する基準

項目	事業所の状況	指導内容
サービス提供責任者	サービス提供責任者が必要数配置されていなかった。	事業の規模（一体的に運営している重度訪問介護・同行援護・行動援護の事業規模を含む）に応じて、該当する員数のサービス提供責任者（うち常勤 1 人以上）を配置してください。
従業者	基準に従い配置していなかった。	常勤換算方法で2.5人以上配置してください。兼務する場合には、兼務業務に勤務している時間を除外してください。 また、始業・就業時刻について、客観的に確認できる方法により記録を残してください。

3. 自立支援給付費の算定及び取扱い

項目	事業所の状況	指導内容
身体介護を伴う通院介助	障害支援区分の認定調査票における調査項目のうち、「歩行」「移乗」「移動」「排尿」「排便」の認定を確認していなかった。	障害支援区分の認定調査票における調査項目のうち、「歩行」「移乗」「移動」「排尿」「排便」のいずれかの項目が「見守り等の支援が必要」、「部分的な支援が必要」又は「全面的な支援が必要」のいずれか一つに認定されていること（ただし「歩行」については「全面的な支援が必要」のみ、「排尿」「排便」については「見守り等の支援が必要」以外）を確認してください。
同一敷地内建物等に居住する利用者へのサービス提供	事業所と隣接する敷地内の建物に居住する利用者に対してサービスを行っていたが、減算を行っていなかった。	以下の利用者にサービス提供を行った場合、減算に該当するので留意してください。 ・同一敷地内建物等に居住する利用者 ・1月当たりの利用者が「同一の建物に20人以上居住する建物」に居住する利用者 ・1月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者 ※「同一敷地内建物等」⇒事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは事業所と同一の建物
2人の居宅介護従業者による居宅介護の取扱い等	2人の居宅介護員による居宅介護の提供について、利用者や家族の同意を得ていなかった。	利用者に2人介護の必要性を説明し同意を得てください。 なお、同意を得ている場合であっても、1人の居宅介護員が居宅介護を提供した場合は、2人の居宅介護員による居宅介護の提供として取扱わないでください。
特定事業所加算	①居宅介護従業者ごとに研修計画を作成していなかった。 ②サービス提供責任者が、居宅介護従業者に対し、利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を伝達していなかった。 ③サービス提供に当たっ	①すべての居宅介護従業者に対し、居宅介護従業者ごとに研修計画（研修の目標、内容、研修期間、実施時期等）を作成してください。 ②居宅介護の提供に当たっては、サービス提供責任者が、当該利用者を担当する居宅介護従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後、担当する居宅介護従業者から適宜報告を受けてください。 ③サービス提供に当たっての留意事項の伝

	ての留意事項の伝達等を目的とした会議を定期的 に開催していなかった。 ④すべての居宅介護従業者に対し、健康診断等を定期的に実施していることが確認できなかった。 ⑤新規採用した居宅介護従業者に対し、同行による研修を実施していなかった。	達等を目的とした会議を定期的（おおむね 1 月に 1 回以上）に開催し、その概要を記録してください。 なお、会議はサービス提供責任者が主宰し、登録ヘルパーを含めて、当該事業所においてサービス提供に当たる居宅介護従業員の全てが参加するものでなければなりません。 ④当該事業所のすべての居宅介護従業者に対し、健康診断を実施したことがわかるように健康診断の結果の写しを保管する等してください。 ⑤新規採用した居宅介護従業者に対し、熟練した居宅介護従業者の同行による研修を実施してください。
緊急時対応加算	利用者又はその家族から要請のあった時間及び緊急時対応加算の算定対象である旨を記録していなかった。	緊急時対応加算の対象となる指定居宅介護等の提供を行った場合は、利用者又はその家族から要請のあった時間、要請の内容、提供時刻及び緊急時対応加算の算定対象である旨を記録してください。
初回加算	初回若しくは初回の居宅介護を行った日の属する月に、サービス提供責任者がサービス提供又は同行したことが確認できなかった。	初回若しくは初回の居宅介護を行った日の属する月に、サービス提供責任者がサービス提供又は同行したことがわかるよう記録してください。
福祉・介護職員等処遇改善加算	①福祉・介護職員等処遇改善計画書の周知を行っていなかった。 ②福祉・介護職員等の任用における職責・職務内容等の要件が明確になっていなかった。 ③処遇改善の内容（賃金改善を除く）の周知を行っていなかった。	①職員会議、掲示等の方法により、全ての福祉・介護職員等に対して処遇改善計画書の内容を周知してください。また、キャリアパス要件の内容についても、就業規則等を用いて周知してください。 ②福祉・介護職員等の任用における職責・職務内容等の要件を明確化（書面）し、従業員に周知してください。 ③職員会議、掲示等の方法により、全ての福祉・介護職員等に対して実施した処遇改善の内容等を周知してください。
【参照】		

	「福祉・介護職員等処遇改善加算等に関する基本的考え方並びに事務 処理手順及び様式例の提示について」厚労省通知（令和8年3月31日障 障発0331第1号）
--	--

4. 特別調査及び監査により判明した事例

居宅介護事業所において特別調査及び監査により確認され、行政処分を行った事例です。

A 事業所
○サービス提供記録・報酬請求関連 ・指定居宅介護事業所が利用者にサービスを提供していないにもかかわらず、事業所で保管している印鑑を押印するなどサービス提供記録を偽造し、報酬を請求し受領していた。 ・1回あたりの上限時間を超過して指定居宅介護サービスの提供を行った際に、超過した時間を別の日に提供したようにサービス提供記録を改ざんし、報酬を請求し受領していた。 ・指定居宅介護サービスの提供に際して、利用者が負担すべき額の支払を適正に請求しない代わりに、実際より長い時間支援したようにサービス提供記録を改ざんし、報酬を請求し受領していた。
○2人介護・報酬請求関連 2人介護が認められていない者に対して、2人の従業者が同日同時間帯に指定居宅介護サービスを提供したにもかかわらず、そのうち1人は別の日に指定居宅介護サービスを提供したとするサービス提供記録を偽造し、報酬を不正に請求し受領していた。
○報酬請求関連 1人の従業者が、同日同時間帯に複数利用者に対しサービスを提供したとして、報酬を不正に請求し受領していた。

B 事業所
○人員基準・報酬請求関連 ・居宅介護員の資格要件を満たさない者がサービスを提供しているにもかかわらず、サービス提供記録に勤務実態のない者の名義を使い、報酬を請求し受領していた。 ・行動援護従業者の資格要件を満たさない者がサービスを提供しているにもかかわらず、報酬を請求し受領していた。
○居宅介護計画関連 居宅介護計画の作成について、実地指導以降度重なる指導を受けたにもかかわらず、これを怠っていた。

C 事業所
○2人介護・報酬請求関連 2人介護が認められている利用者に対し、1人の従業者がサービス提供した際に、2人介護を行ったとするサービス提供記録を作成し、報酬を不正に請求し受領していた。