

実地指導での主な指導事項（令和元年度） 【特定相談支援事業・障害児相談支援事業】

項目	問題点	指導内容・補足説明					
重要事項説明書	① 「事故発生時の対応」の項目が、記載されていなかった。	重要事項説明書には、①運営規程の概要、②従業員の勤務体制、③事故発生時の対応、④苦情処理の体制ーなど、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記載が必要とされているので、漏れのないように記載する。					
	② 交通費の記載内容が、運営規程で規定している交通費の内容と一致していなかった。	- 利用者の選定により、通常の事業の実施地域以外の居宅において相談支援を行う場合、その交通費の支払いを受けることができるが、費用負担を求めるに当たっては、あらかじめ運営規程に定めておかなければならない。 - 重要事項説明書に記載する交通費の内容については、運営規程での表記と整合性がとれている必要がある。					
	(補足)	- 重要事項の説明に当たっては、利用者の障がいの特性に応じ、適切に配慮されたわかりやすい説明書やパンフレットの文書等を交付して懇切丁寧に説明を行うこととされている。 - このため、重要事項説明書や利用契約書などについては、利用申込者の障がいの特性に応じて、通常使用する書類とは別に、次のような適切な配慮が必要となる。 <table border="1"> <tr> <td>例)</td><td>知的障がい者の場合</td><td>理解しやすいように平易な表現を心がけ、ひらがなやルビを振る工夫をする。</td></tr> <tr> <td></td><td>視覚障がい者の場合</td><td>拡大文字版や点字版、録音版を用意する。</td></tr> </table>	例)	知的障がい者の場合	理解しやすいように平易な表現を心がけ、ひらがなやルビを振る工夫をする。		視覚障がい者の場合
例)	知的障がい者の場合	理解しやすいように平易な表現を心がけ、ひらがなやルビを振る工夫をする。					
	視覚障がい者の場合	拡大文字版や点字版、録音版を用意する。					
利用契約書	① 利用契約書の前文で、「事業者」として事業所名が記載されていた。	- 契約当事者は、事業所ではなく、事業者としての法人になるので、法人名を記載する。また、署名欄での「事業者」についても、事業所名ではなく、法人名・代表者名を記載する。 - 利用している事業所が特定できるように、必要に応じて、事業所名を記載する。 - 法人の規模が大きい場合、法人代表者から契約に係る権限の委任を受けた者が契約の当事者になることは可能とされている。（この場合、法人内部で当該権限の委任に係る規定を整備する必要がある。）					
	② 契約期間の終期が記載されていなかった。 (令和3年1月13日修正)	- 契約期間の終期は、「計画相談支援給付費の支給期間の満了日」等と表記する。 ※ 契約締結の時点では、計画相談支援給付費の支給決定は行われておらず、当該支給期間が確定していないことから、上記のとおり表記するのが一般的とされている。 - 契約期間の始期については、「契約締結の日」と表記するか、又は契約締結をした特定の日を記載する。 ※ いずれの場合でも、契約締結日は、サービス等利用計画案を作成するためのアセスメント等を実施する前となる。					

項目	問題点	指導内容・補足説明
重要事項の揭示	① 重要事項が揭示されていなかった。	・ 事業所の見やすい場所に、次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揭示しなければならないとされている。 ①運営規程の概要 ②基本相談支援及び計画相談支援（障害児相談支援）の実施状況 ③相談支援専門員の有する資格、経験年数及び勤務の体制 ④（行動障害支援体制加算、要医療児者支援体制加算又は精神障害者支援体制加算を算定する場合）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 ⑤苦情処理の体制（苦情相談窓口の連絡先、苦情解決の体制、手順等） ⑥その他 ・ 掲示する位置や、文字を大きくするなど、利用申込者等が見やすいように工夫して掲示する。 ・ 利用者の障がい特性から、掲示物が剥がされることが頻繁にある場合などは、掲示ではなく、重要事項を記載した書面等を事業所の受付などに備え置き、利用申込者等がいつでも閲覧できるようにすることもやむを得ないと考えられるので、掲示に代わる方法を検討する。
	② 重要事項説明書そのものを掲示していたが、掲示が必要な項目が含まれていなかった。	・ 「掲示が必要な重要事項」と「重要事項説明書に記載が必要な重要事項」とは、必ずしも一致しない。 ・ 上記のうち、「③相談支援専門員の有する資格、経験年数」、「④（行動障害支援体制加算、要医療児者支援体制加算又は精神障害者支援体制加算を算定する場合）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」については、重要事項説明書に記載する必要はないが、掲示が必要な項目と位置付けられている。
秘密保持	サービス担当者会議で、利用者の家族の個人情報を用いる場合の同意について、当該家族からの同意が適切に行われていなかった。（署名欄に、家族の同意欄が設けられていなかった。）	・ 個人情報使用同意書等に、個人情報を使用する家族の署名欄を設けて、当該家族からの同意をあらかじめ得ておく。 ・ 個人情報を使用する家族が複数である場合には、個人情報使用同意書等で複数の家族から同意を得るか、又は「家族の代表」欄を設けて、家族の代表から同意を得るようにする。
サービス担当者会議の記録	サービス担当者会議を開催した記録が不十分な事例があった。	・ サービス担当者会議を開催した場合には、開催年月日・時間、開催場所、会議出席者、検討した項目・内容・結果などを必ず記録に残す必要がある。 ・ 当該記録は、相談支援を提供した日（その完結の日）から5年間保存することが義務付けられている。 ・ 当該記録が整備されていない場合には、「サービス担当者会議を開催し、計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者に計画案の内容を説明し、担当者から専門的な見地からの意見を聴取した」事実が確認できないため、サービス利用支援費（障害児支援利用援助費）の所定単位数は算定できない。

項目	問題点	指導内容・補足説明
居宅介護支援事業所等連携加算	居宅介護支援事業所等連携加算を算定した利用者について、介護予防支援事業所に対して必要な情報を提供した記録が十分ではない事例があった。	居宅介護支援事業所等連携加算を算定した場合には、情報提供を行った日時、場所（居宅介護支援事業所又は介護予防支援事業所へ出向いた場合）、内容、提供手段（面談、FAX等）などについて記録を作成することが必要とされているので、具体的な情報提供の記録を整備する。
障害福祉サービス情報の公表	事業所の障害福祉サービス情報が、独立行政法人福祉医療機構が運営するWAM NET（障害福祉サービス等情報検索）で公表されていなかった。	- 障害福祉サービス情報の公表は、サービスを利用し、又は利用しようとする障がい者等が、適切かつ円滑にサービスを利用する機会を確保するため、障害福祉サービス事業者から県への報告が義務付けられている。（障害者総合支援法第76条の3、児童福祉法第33条の18） （主な報告事項） ①運営法人に関する事項 ②施設・事業所に関する事項 ③従業者に関する事項 ④サービス内容に関する事項 ⑤利用料等に関する事項 ⑥事業所運営に関する事項 - 県障害者支援課の「障害福祉サービス等情報公表制度について」のホームページを参考に、必要な手続きを行う。 - 公表内容に変更が生じた場合も、県への報告が必要となっている。

(参考) その他の留意事項

1 利用契約書の契約当事者（利用者側）

- 利用契約書には、原則として、利用者本人から署名（自筆で氏名をサイン）又は記名押印（ワープロで入力した氏名やゴム印で押した氏名に、本人が印鑑を押す）を受ける。 - 利用者本人以外が契約の当事者となる場合 又は 署名を代行する場合は、次のとおり。	
18歳未満の児童の場合	保護者（支給決定を受けている者）が、利用者として契約する。 (記載例) 利用者 住所 氏名 (保護者の氏名) 印 (児童の氏名を併記する)
18歳以上の未成年者の場合 ※ 令和4年4月から、民法の成年年齢は20歳から18歳に引き下げられるため、18歳、19歳では、親権者等の同意を得ずに契約をすることができ る。	未成年の利用者本人が契約する場合は、親権者又は未成年後見人の同意が必要である。(未成年者が結婚をしている場合などの例外は除く。) (記載例) 利用者 住所 氏名 (未成年の利用者本人の氏名) 印 法定代理人として、利用者〇〇〇〇が契約を締結することに同意します。 法定代理人 住所 氏名 印
判断能力が十分ではない場合	- 家庭裁判所に選任された成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人を代理して契約する。(法定後見制度) - あらかじめ自らが選んだ任意後見人と任意後見契約を締結しておく。本人の判断能力が低下した場合は、任意後見人が、家庭裁判所が選任する任意後見監督人の監督のもと、本人を代理して契約する。(任意後見制度) - 利用者の判断能力に問題のある場合、親族などが「第三者のためにする契約 ※」をする場合があるが、トラブルが発生しかねない場合があるので、成年後見人の選任が勧められている。 (日本弁護士連合会「介護保険サービス契約のモデル案（改訂版）」) ※ 契約により、当事者の一方が第三者に対してある給付をすることを約する契約。この場合、その第三者が、その当事者の一方の債務者に対して直接にその給付を請求する権利を有することになる。(民法第537条) - 一方、成年後見人等が選任されていない場合でも、家族等が代理して契約を行っている実態がある。

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="526 248 958 323">判断能力はあるものの、手指の障がいなどから署名や押印ができない場合</td><td data-bbox="958 248 2072 464"> ・署名代行者が、利用者の署名欄で署名を代行（代筆）する。 ・署名代行者の欄を設けて、署名を代行した旨、署名代行者の住所・氏名・利用者本人との関係・署名代行の理由などを記載する。 ・署名を代筆しているだけであって、代理して契約している訳ではないので、代理人の欄に署名代行者の氏名は記載しない。 </td></tr> <tr> <td data-bbox="526 464 958 783"></td><td data-bbox="958 464 2072 783"> （記載例） 利用者 住所 氏名 （利用者本人の氏名） ← 署名代行者が代筆する 署名代行者 私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。 住所 氏名 （署名代行者の氏名） 印 利用者本人との関係 署名代行の理由 </td></tr> </table>	判断能力はあるものの、手指の障がいなどから署名や押印ができない場合	・署名代行者が、利用者の署名欄で署名を代行（代筆）する。 ・署名代行者の欄を設けて、署名を代行した旨、署名代行者の住所・氏名・利用者本人との関係・署名代行の理由などを記載する。 ・署名を代筆しているだけであって、代理して契約している訳ではないので、代理人の欄に署名代行者の氏名は記載しない。		（記載例） 利用者 住所 氏名 （利用者本人の氏名） ← 署名代行者が代筆する 署名代行者 私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。 住所 氏名 （署名代行者の氏名） 印 利用者本人との関係 署名代行の理由
判断能力はあるものの、手指の障がいなどから署名や押印ができない場合	・署名代行者が、利用者の署名欄で署名を代行（代筆）する。 ・署名代行者の欄を設けて、署名を代行した旨、署名代行者の住所・氏名・利用者本人との関係・署名代行の理由などを記載する。 ・署名を代筆しているだけであって、代理して契約している訳ではないので、代理人の欄に署名代行者の氏名は記載しない。				
	（記載例） 利用者 住所 氏名 （利用者本人の氏名） ← 署名代行者が代筆する 署名代行者 私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。 住所 氏名 （署名代行者の氏名） 印 利用者本人との関係 署名代行の理由				

（補足） 利用契約成立時の書面の交付

指定計画相談支援及び指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（平成24年厚生労働省令第28号、平成24年厚生労働省令第29号）では、それぞれ第5条第2項で、「指定特定相談支援事業者」又は「指定障害児相談支援事業者」に対して、社会福祉法第77条の規定に基づき利用契約が成立したときの書面の交付を行う場合について、利用者（利用申込者に係る障がい児）の障がいの特性に応じた適切な配慮を義務付けている。

一方、社会福祉法施行規則第16条の規定では、そもそも、社会福祉法第77条第1項で規定する書面交付が必要な契約からは、「特定相談支援事業」及び「障害児相談支援事業」を利用するための契約は除外されている。

2 一定のケアマネジメントが適切に行われていない場合の減算の取扱い (令和3年3月1日一部修正)

(基準) ①障害者の日常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に要する費用の額の算定に関する基準 (平成24年厚生労働省告示第125号)
 ②児童福祉法に基づく指定障害児相談支援に要する費用の額の算定に関する基準 (平成24年厚生労働省告示第126号)

(根拠) - 基準①別表の「1 計画相談支援費」の注3 - 基準②別表の「1 障害児相談支援費」の注3 (補足) ※ それぞれの業務を行った場合、右欄に記載した記録を整備することが義務付けられている。 その記録は、相談支援を提供した日(その完結の日)から5年間保存しなければならない。 ※ 業務を行った記録が整備されていない場合には、業務を行った事実が確認できないため、所定単位数は算定できない。 算定していた場合には、返還が必要となる。	【A：サービス利用支援費（障害児支援利用援助費も同様）】	
	次のいずれかに該当する場合には、所定単位数は算定できない	整備が必要な記録
	①計画の作成に係るアセスメントに当たって、利用者の居宅等（障がい児の居宅）【p 8の注を参照】を訪問し、利用者及びその家族に面接していない。 ②計画案の内容について、利用者又はその家族（障がい児及びその家族）に説明し、文書で、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）から同意を得ていない。 (例外的な取扱い) ※ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、やむを得ない理由がある場合は、利用者又はその家族に対し、対面で計画案を説明し、同意を得ることに代えて、郵送により計画案を送付した上で、電話によって計画案の内容を説明し、利用者の口頭での同意を得て、利用者から同意の署名をもらった計画案を返送してもらうこととしても差し支えない。 また、これらの一連の経過については、支援経過等に記録すること。 ③計画案を、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）に交付していない。	アセスメントの記録 サービス等利用計画案
	④サービス担当者会議を開催し、計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者に計画案の内容を説明し、担当者から専門的な見地からの意見を聴取していない。 ※ 原則として、計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者全員の参加を得た上で開催する。 ※ 担当者に参加を求めても、業務の都合等で欠席となる場合は、出席できなかった担当者からは別途、意見を求め、それらを必要に応じて計画等に反映させる形で差し支えない。この場合、意見交換を行った記録を文書で残す必要がある。 (例外的な取扱い) ※ (災害に伴う) 道路・鉄道等の交通の寸断、ガソリン不足等による移動手段の確保が困難な場合は、各担当者への電話や文書等の照会により行って差し支えない。 (「令和元年台風第19号による災害に伴う障害者(児)への相談支援の実施等について」令和元年10月・厚生労働省事務連絡)	サービス担当者会議等の記録

	※ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、やむを得ない理由がある場合は、担当者への電話や文書等の照会によってサービス担当者会議を行うことを可能とするほか、テレビ会議等による遠隔会議によることも可とする。 （「新型コロナウイルス感染症に係る障害福祉サービス等事業所の人員基準等の臨時的な取扱い」について（第7報）」令和2年5月・厚生労働省事務連絡 問27） ※ 計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者の専門的な見地からの意見聴取を省略してもよいという趣旨ではないため、当該担当者からは、電話やメールなどを活用して専門的な意見を聴取すること。 また、対面での会議を開催しない理由や経過、聴取した意見等については、サービス担当者会議記録等に記載すること。 <table border="1" data-bbox="488 534 1787 703"> <tr> <td data-bbox="488 534 1787 619">⑤サービス担当者会議を踏まえた計画案について、利用者又はその家族（障がい児及びその家族）に説明し、文書で、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）から同意を得ていない。</td><td data-bbox="1787 534 2072 703" rowspan="2">サービス等利用計画</td></tr> <tr> <td data-bbox="488 619 1787 703">⑥計画を、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）及び計画に位置付けた福祉サービス等の担当者に交付していない。</td></tr> </table>	⑤サービス担当者会議を踏まえた計画案について、利用者又はその家族（障がい児及びその家族）に説明し、文書で、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）から同意を得ていない。	サービス等利用計画	⑥計画を、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）及び計画に位置付けた福祉サービス等の担当者に交付していない。			
⑤サービス担当者会議を踏まえた計画案について、利用者又はその家族（障がい児及びその家族）に説明し、文書で、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）から同意を得ていない。	サービス等利用計画						
⑥計画を、利用者又は障がい児の保護者（障がい児又はその保護者）及び計画に位置付けた福祉サービス等の担当者に交付していない。							
	【B：継続サービス利用支援費（継続障害児支援利用援助費も同様）】 <table border="1" data-bbox="488 821 2072 1043"> <tr> <th data-bbox="488 821 1787 874">次のいずれかに該当する場合には、所定単位数は算定できない</th><th data-bbox="1787 821 2072 874">整備が必要な記録</th></tr> <tr> <td data-bbox="488 874 1787 959">①モニタリング期間ごとに、<u>利用者の居宅等（障がい児の居宅）</u>【p 8の注を参照】を訪問し、利用者及びその家族に面接していない。</td><td data-bbox="1787 874 2072 959">モニタリングの結果の記録</td></tr> <tr> <td data-bbox="488 959 1787 1043">②計画の変更について、上記【A】の①、④、⑤、⑥のいずれかに該当する場合</td><td data-bbox="1787 959 2072 1043">上記【A】の①、④、⑤、⑥</td></tr> </table>	次のいずれかに該当する場合には、所定単位数は算定できない	整備が必要な記録	①モニタリング期間ごとに、 <u>利用者の居宅等（障がい児の居宅）</u> 【p 8の注を参照】を訪問し、利用者及びその家族に面接していない。	モニタリングの結果の記録	②計画の変更について、上記【A】の①、④、⑤、⑥のいずれかに該当する場合	上記【A】の①、④、⑤、⑥
次のいずれかに該当する場合には、所定単位数は算定できない	整備が必要な記録						
①モニタリング期間ごとに、 <u>利用者の居宅等（障がい児の居宅）</u> 【p 8の注を参照】を訪問し、利用者及びその家族に面接していない。	モニタリングの結果の記録						
②計画の変更について、上記【A】の①、④、⑤、⑥のいずれかに該当する場合	上記【A】の①、④、⑤、⑥						

【注】

利用者の居宅等

※ 人員・運営基準、基準通知では、「利用者の居宅等」は次のとおり規定されている。

〔計画相談支援〕 利用者の居宅、障害者支援施設等、精神科病院

〔障害児相談支援〕 障がい児の居宅

※ 日中通っている事業所や保育園、相談支援事業所での面接は、原則として、居宅等を訪問したことにはならない。

※ 計画は、利用者の日常生活全般を支援する観点に立って作成される必要であり、生活状況を十分に把握することが求められる。その把握は、利用者及びその家族からの聞き取りだけでなく、自宅訪問により生活環境を見ることが重要である。

.....

(例外的な取扱い)

※ 相談支援専門員の訪問の結果、再度利用者等へ確認する事項が生じた場合等には、内容が軽微であれば訪問せず、電話や郵送、電子メール等による確認でも差し支えない。

(「計画相談支援・障害児相談支援の体制整備を進めるに当たっての基本的考え方等について」平成26年2月・厚生労働省事務連絡)

※ (災害に伴う)道路・鉄道等の交通の寸断、ガソリン不足等による移動手段の確保が困難な場合は、電話等により本人又は家族へ確認したことを記録することをもって行うことを可能とする。

(「令和元年台風第19号による災害に伴う障害者(児)への相談支援の実施等について」令和元年10月・厚生労働省事務連絡)

※ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために、電話等により本人又は家族へ確認したことを記録することをもって行うことが可能とされた。

ただし、居宅等への訪問は、利用者及びその家族との間の信頼関係、協働関係の構築や、生活全般の状態、解決すべき課題の把握のために重要であることから、電話等による対応を行う場合は、事前に利用者や家族の方に丁寧に説明を行い、その理解を得るとともに、居宅等への訪問が可能となった際には、(モニタリング実施月でない場合であっても、)居宅等への訪問に努めること。

(「新型コロナウイルス感染症に係る障害福祉サービス等事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて(第7報)」令和2年5月・厚生労働省事務連絡 問28)

※ 電話やメールなどで、利用者又はその家族から聞き取りを行う場合は、通常のモニタリングやアセスメントで行うこととされている、計画の実施状況や利用者の解決すべき課題の変化などを把握し、必要に応じて、計画の変更や福祉サービス事業所等との連絡調整などを行うこと。

また、居宅を訪問しない理由や経過、聴取した内容等については、必ず、支援経過等に記録すること。