

令和 7 年度指定障害福祉サービス事業者等集団指導

運営指導における主な指導事項について

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（人員に関する基準）

※以降の「●」は指導事項の例を示しています。

従業者の員数

- 常勤の配置が必要な職種について、常勤の職員がいない。
- 必要とされる員数が配置されていない。
 - ・ 従業者の病気休暇により人員が不足している。
 - ・ 生活支援員が常勤換算で必要数配置されていない。



従業者は基準上必要とされる員数を配置しなければなりません。

必要数は平均利用者数による場合や、当該日の受入人数による場合等、サービス種別ごとの基準によりますので、事業者は必要とされる従業者の員数を常に把握してください。併せて、実際の勤務について、病気休暇や退職等によって、基準上必要とされる員数を満たさない状態になっていないか確認を行ってください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

内容及び手続の説明及び同意

- 重要事項説明書、契約書において、利用申込者本人の署名等による確認の形跡がない。
- 利用申込者本人が署名できない場合に、署名代理人欄等を設けることなく、利用申込者本人署名欄に利用申込者本人の名前を代理の者が署名をしている。
- 代筆者と代理人を混同し、代理人欄に代筆者を記入している。



重要事項説明書、契約書には、利用申込者本人から署名等により確認を受けてください（同意日の記載も漏れが無いように）。

これによりがたい場合は、契約書等に署名代理人欄を設け、利用申込者の同意を得た利用者の家族等から署名等を受けることが必要です。

契約の相手方（利用者）について、サービスの主たる対象者が児童（18歳未満の障がい児）の場合は保護者（支給決定を受けている者）となります。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

内容及び手続の説明及び同意

- 重要事項説明書及び契約書等の作成に際して、利用者の障がいの特性に応じた対応がされていない。



重要事項説明書、契約書等については、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、ルビ版、拡大文字版、点字版、録音版等いろいろな障がいの人が理解できるものをあらかじめ作成するなど工夫する必要があります。

- 利用契約書の契約が、契約の権限を有しない事業所の管理者名で行われている。



法人代表者以外の者の名義で契約する場合は、法人代表者から当該契約名義人に対する権限の委任及び法人内部での規定を整備し、利用申込者に説明することが必要です。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

内容及び手続の説明及び同意

- 重要事項説明書に記載すべき内容が記載されていない。



重要事項説明書に記載すべき内容として次の項目があります。

- ①事業者、事業所の概要（名称、主たる事務所の所在地、連絡先など）
- ②運営規程の概要
（目的、方針、事業の主たる対象とする障がいの種類、営業日時、利用料金、通常の事業の実施地域、提供するサービスの内容及び提供方法など）
- ③管理者氏名及び従業員の勤務体制
- ④提供するサービスの内容及その料金について
- ⑤その他費用（交通費など）について
- ⑥利用料、その他費用の請求及び支払い方法について
- ⑦秘密保持と個人情報の保護（使用同意など）について

→次スライドへ続く

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

内容及び手続の説明及び同意

- 重要事項説明書に記載すべき内容が記載されていない。



- ⑧ 事故発生時の対応（損害賠償の方法を含む）
- ⑨ 緊急時の対応方法
- ⑩ 苦情解決の体制及び手順、苦情相談の窓口、苦情・相談の連絡先
（事業者、市町村窓口、運営適正化委員会など）
- ⑪ 虐待防止について
- ⑫ 提供するサービスの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、評価機関名称、結果の開示状況）
※実施していない場合も、「実施なし」の記載が必要。
- ⑬ 事業者、事業所、利用者（場合により代理人）による説明確認欄
- ⑭ サービスの提供開始予定年月日

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

内容及び手続の説明及び同意

- 「重要事項説明書」と「運営規程」で内容（営業日時、従業者の勤務体制、通常の事業の実施地域など）が相違している。



重要事項説明書の内容は、事業の運営についての重要事項を規定した運営規程の内容と整合するものでなければなりません。

運営規程の内容を変更した場合は、重要事項説明書の内容と食い違いがないか必ず確認するようにしてください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

契約支給量の報告等

- 受給者証に契約内容が記載されていない。
- 市町村に対して、受給者証記載事項等を報告していない。



契約や契約内容（時間、日数）を変更（契約の終了を含む。）をしたときは、受給者証へ必要事項を記載の上、「契約内容報告書」により受給者証記載事項を市町村に遅滞なく報告してください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

提供拒否の禁止

- 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。



提供を拒むことのできる正当な理由は、次のとおりです。

- ①当該事業所の従業者の勤務体制から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当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ③当該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、その他利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難な場合
- ④入院治療が必要な場合

上記に該当しない場合は、原則としてサービスの提供を断ることはできません。

また、断る場合は、どのような理由で断るのか、利用申込者に対応した記録を残し、トラブル防止に努めてください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

心身の状況の把握

- 個別支援計画等の作成に当たり、利用者の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき課題を明らかにしていない。（アセスメントを実施していない。）
- サービスの利用開始時の状況から、利用者の心身状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等に変化又は変更があったが、これを適切に把握せず、また記録も残していない。



利用者の心身の状況、その他置かれている環境等の把握の手法・整理については、「利用者調査票」などを利用して行ってください。

事業者は、利用者の心身の状況やその置かれている環境等（家族の状況、通院や通所先）に変化や変更があれば、その状況等を適切に把握する必要があります。

状況の変化や環境等の変更があれば、その都度「利用者調査票」の修正を行うようにしてください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

サービスの提供の記録

- サービス提供記録の記載内容に不備（具体的なサービス内容が記載されていないなど）がある。
- サービス提供記録に記載した内容について、利用者から確認を受けていない。
- サービス終了後にサービス提供記録を記録していない。



利用者及び事業者が、その時点でのサービスの利用状況等を把握できるようにするため、事業者は、サービスを提供した際には、当該サービスの提供日、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）、実績時間数等の利用者に伝達すべき必要な事項を、サービス提供の都度記録しなければならないとともに、記録した内容について利用者の確認を得なければなりません。

また、個別支援計画の見直し等、今後のサービス提供に活かすことができるよう、サービス提供記録には、利用者の心身の状況等を詳細に記録することが必要です。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

介護給付費等の額に係る通知等

- 利用者に対して、介護給付費等の金額等を記載した代理受領の通知が発行されていない。



法定代理受領により市町村から介護給付費等の支払を受けたときは、本来の受領者である利用者に対して、「介護（訓練等）給付受領のお知らせ」等により代理受領した金額等を書面により通知してください。

毎月、利用者１人１人に必ず交付することが必要です。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

取扱方針

- 職員の価値観を基に支援が行われ、利用者本人の意向が考慮されていない。
- サービス担当者会議、個別支援会議に利用者本人が参加しておらず、本人の意向が確認されていない。



令和6年度制度改正により、指定基準に「**利用者が自立した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しなければならない**」と明記されています。

職員等の価値観では不合理と思われる決定でも、他者の権利を侵害しないのであれば、その選択を尊重するように努める姿勢が求められます。

また、サービス担当者会議や個別支援会議は、本人の心身の状況等によりやむを得ない場合を除き、利用者本人が同席した上で行い、本人の意向を確認してください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

取扱方針

- 法人代表者の責任の下、管理者が従業者と協議し、自ら提供するサービスの質についての評価を実施していない。
- 評価を実施しているが、その評価結果について公表を行っていない。



自ら提供するサービスが適切かどうか評価し、サービスの質の向上に役立てること（評価表の整備、満足度調査など）。

評価結果については、次の方法等により、積極的な公表に努めてください。

- ①自らのホームページに掲載する
- ②重要事項説明書に添付する
- ③利用者に配布する
- ④事業所の見やすい場所に掲示する

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

運営規程

- 基準で定められている規定すべき項目が記載されていない。
- 営業日、営業時間、利用者負担額などが実態と異なっている。
- 運営規程と重要事項説明書で内容が相違している。



運営規程に規定すべき事項は全て盛り込み、障害者総合支援法に則した運営規程を定めてください。

開所日時や利用定員などの変更を行う場合には、運営規程を速やかに改正するとともに、運営規程をもとに作成する重要事項説明書や掲示物についても同時に見直しをしてください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

運営規程

＜＜運営規程に規定すべき事項＞＞

- 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 ※員数は「〇人以上」の記載も可
- ③ 営業日及び営業時間
- ④ サービスの内容並びに支給決定障害者等から受領する費用の種類及びその額
- ⑤ 通常の事業の実施地域
- ⑥ 緊急時等における対応方法
- ⑦ 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
- ⑧ 虐待の防止のための措置に関する事項
- ⑨ その他運営に関する重要事項

※サービス種別によっては、「利用定員」「サービスの利用にあたっての留意事項」「非常災害対策」などの項目の記載が必要となる場合があります。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

勤務体制の確保等

- 勤務予定表が事業所ごとに作成されていない。または、その内容が不十分である。
- 勤怠管理が確認できる客観的な資料が不足している。



事業所ごとに、月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者等との兼務関係等を明確にしてください。

勤務予定表を作成する際には、人員基準を満たした配置となっているか確認し、また、実際の勤務実績も基準を満たしていたか確認してください。人員基準を満たしていない場合、利用者全員について人員欠如減算の適用となる場合があります。

法人役員を事業所の従業者として常勤換算等を含める場合は、出勤簿やタイムカード等により勤務実態を記録してください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

勤務体制の確保等

勤務予定（実績）表作成例（居宅介護の場合）

職 種	勤務 区分	氏 名		1	2	3	～	31	備 考 (資格等)
				月	火	水	～	水	
管理者	常勤 兼務	〇〇 〇〇	予定	A	A	A	～	A	訪問介護管理者兼務
			実績	8	8	8	～		
サービス 提供責任者	常勤 兼務	〇〇 〇〇	予定	A	A	A	～	A	介護福祉士 訪問介護サ責兼務
			実績	8	8	休	～		
ヘルパー	非常勤 専従	〇〇 〇〇	予定	B	C	B	～	B	ヘルパー2級 訪問介護員兼務
			実績	4	3	4	～		
ヘルパー	非常勤 (登録型)	〇〇 〇〇	予定	2	1	2	～	2	ヘルパー2級
			実績	2	0	0	～		
(以下同様)									

※A 常勤：9:00～18:00、B 非常勤：13:00～17:00、C 非常勤：9:00～12:00

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

勤務体制の確保等

- 従業者に対する研修を実施していない。



できるだけ多くの従業者が内部研修等を受講できるよう配慮したうえで研修を実施してください。また、外部研修を受講した場合は、事業所内でその内容を共有してください。

- ハラスメント防止のための措置を講じていない。



ハラスメントの内容や行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知してください。また、相談対応の窓口をあらかじめ定め、従業者に周知してください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

業務継続計画の策定等

- 感染症又は非常災害のいずれか又は両方の業務継続計画が策定されていない。
- 従業者に対し、業務継続計画についての周知や、定期的な研修・訓練が実施されていない。



《令和6年4月から義務化》

感染症又は非常災害のいずれか又は両方の計画が策定されていない場合や、必要な措置（研修・訓練の実施等）が講じられていない場合、**業務継続計画未策定減算**の適用となります（**※経過措置は令和7年3月31日で終了**）。

◇必要な措置

- ・ **従業者への周知**
- ・ **研修の実施**（年1回以上、新規採用時は別途実施が好ましい）
- ・ **訓練の実施**（年1回以上）

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

衛生管理等

- 感染症や食中毒が発生し、又はまん延しないための措置を講じていない。



《令和6年4月から義務化》

◇必要な措置

- ①感染症等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
- ②感染症等の予防及びまん延の防止のための指針を整備する
- ③従業者に対し、感染症等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に実施する

→次スライドへ続く

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

衛生管理等



※委員会の開催、研修や訓練の実施については、サービス種別により実施すべき頻度が異なります。 ※市指定のサービス種別について記載

サービス種別	委員会の開催	研修	訓練
居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援、就労定着支援、自立生活援助、計画相談支援、障害児相談支援	おおむね 6ヵ月に 1回以上	年1回以上	年1回以上
生活介護、短期入所、自立訓練（機能訓練・生活訓練）、就労選択支援、就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、共同生活援助	おおむね 3ヵ月に 1回以上	年2回以上	年2回以上

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

掲示

- 事業所（施設）の見やすいところに重要事項の掲示がされていない。
- 運営規程のみを掲示しており、事故発生時の対応、秘密保持、個人情報の保護、苦情相談の窓口・体制及び手順が欠落している。



重要事項説明書の内容（項目）を掲示してください。
また、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工夫して掲示してください。
掲示内容は、運営規程及び重要事項説明書の改正に併せて変更し、齟齬が生じないようにする必要があります。
重要事項を記載したファイル等を、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることで掲示に代えることもできます。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

身体拘束等の禁止



《令和4年度から義務化》 ※ 令和5年度から全てのサービス種別で減算適用あり

◇必要な措置

- ① やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する
- 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定期的（少なくとも年1回）に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備する
- ④ 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）に実施する

※ 虐待防止の措置と一体的に実施しても差し支えありません。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

秘密保持等

- 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。
- 利用者の家族等から個人情報の使用同意を得ていない。
- 家族の同意欄が、家族の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全員から同意を得る様式になっていない。



事業者が利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報（家族に関するものもあり得ます。）を他の指定障害福祉サービス事業者と共有するためには、あらかじめ文書により利用者及びその家族から（包括的な）同意を得ておくことが必要です。

同意を得る家族については、家族代表としての同意ではなく、個々の家族からの同意を得られる様式としてください（複数の家族記名欄を設けてください。）。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

苦情解決

- 苦情処理受付の記録方法など、苦情対応マニュアルが整備されていない。
- 苦情の内容、対応経過、結果等が記録されていない。
- 事業所として、「再発防止のための取組み」が行われていない。



組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、内容等を記録し、原因の解明（分析）を行うなど再発防止のための取組みを行うこと。

また、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う必要があることから、研修を行うほか、マニュアル（手順）の作成、苦情受付体制の整備、再発防止処置など、積極的な取組を行ってください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

事故発生時の対応

- 事故・ヒヤリハット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。
- 事故が発生した場合に、迅速に利用者の家族、市町村、都道府県等へ連絡されていない。
- 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。
- 事業所として、「再発防止のための取組み」が行われていない。



事故が発生した場合は、必要な措置（医療機関への搬送等）を行うとともに、事故の状況や措置した内容を、速やかに利用者の家族に報告してください。

また、当該利用者の支給決定市町村、事業所所在地の市町村及び指定・指導権限を有する自治体（都道府県、市町村）への報告が必要です。（軽微なものは除く。）

組織として迅速かつ適切に対応するため、当該事故の発生日、内容等を記録し、原因の解明（分析）を行うなど、事業所全体で再発防止のための取組みを行うことが必要です。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

虐待の防止



《令和4年度から義務化》 ※ 令和6年度から減算要件あり

◇必要な措置

①虐待を防止するための対策を検討する委員会を定期的（少なくとも年1回）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
※法人単位での設置も可

②従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施する
※協議会又は基幹相談支援センター等が実施する研修への参加でも可

③上記①、②の措置を適切に実施するための担当者置く
※サービス提供責任者、サービス管理責任者、相談支援専門員等を配置

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

会計の区分

- 指定事業所（施設）ごとに経理が区分されていない。
- 事業の会計とその他の事業の会計が区分されていない。



指定事業所ごとに経理を区分するとともに、サービス種別ごとに会計を区分することが必要です。

共通的に必要となる事務的な経費（光熱水費、事業所賃借料等）については、収入割、人員割、面積割等の按分で、支出を区分してください。

また、就労系事業等における生産活動にかかる収入や工賃等の支出については、事業会計とは別に区分してください。なお、その際にも、サービス種別ごとに区分が必要となります。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

記録の整備

- 指定事業所で必要な記録が整備されていない。または年度ごと、利用者ごとに保管されていない。
- サービス提供に関する諸記録や報酬請求の根拠となる書類が5年間保存されていない。



鉛筆などの消せる筆記用具で記録しないよう注意してください。

令和3年7月1日より、従来書面で保管することとされていた諸記録や契約関係書類について、相手方の同意を得て、電磁的方法（電子データを双方で確認の上、利用者の同意を得るなどの方法）をとることができるようになっていきます。ただし、相手方が利用者の場合は、その障がい特性に適切な配慮を行うことが必要となります。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

変更の届出

- 管理者、サービス管理責任者、サービス提供責任者、専用区画、運営規程等について指定申請時等に届け出た内容等が変更されているが、変更届が提出されていない。
- 日中活動サービス又は居住系サービス、就労系サービスにおいて、前年度の利用者数や障害支援区分により、報酬体系や加算状況に変更が生じているが、届出を行っていない。
- 人員要件、資格保持者などの加算要件を満たせなくなったが、届出を行っていない。



変更届事項に該当した場合には、**変更のあった日から起算して10日以内**に市に指定内容変更届出書を提出する必要があります。

介護給付費等の請求に関する事項について、報酬額を変更する場合には、利用者へ周知する観点から、**届出が15日以前であれば翌月から、16日以降であれば翌々月から**算定を開始することとされています。

なお、**要件を満たさなくなり報酬額が減少となる場合には、変更のあった日から報酬額が変更となりますので、速やかに変更届を提出してください。**

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

個別支援計画の作成

- 個別支援計画を作成（見直し）せずにサービスを提供している。
- サービス管理責任者が、計画の作成や見直しに係る一連の手続きに関与していない。
（一連の手続き：個別支援計画の作成に係る会議を開催し、計画の原案の内容について意見を求めることなど。）
- 個別支援計画の原案が作成されていない（提供するサービスの内容について、利用者又はその家族に対する説明が行われておらず、同意も得られていない。）。
- 個別支援計画を利用者に交付していない、又は利用者の同意及び交付を得た旨の署名を得ていない。
- モニタリングの結果を記録していない。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

個別支援計画の作成

- サービス管理責任者がアセスメントを行わず、利用者又はその家族が記入した基本情報だけを基に個別支援計画を作成している。
- 個別支援計画の作成に係る会議が開催されていない、又は会議の内容を記録していない。
- 6月に1回以上（※）の見直しを行い、利用者又はその家族から個別支援計画の同意を得ていない。

※ 自立訓練・就労移行支援・自立生活援助は3月に1回以上。
居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護は適宜。
- 個別支援計画を相談支援事業所に交付していない。 ※令和6年度から

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

個別支援計画の作成



《個別支援計画作成時の注意事項》

- ① サービス管理責任者が作成する。
- ② 原案や計画作成に係る会議等の記録を残す。
- ③ 利用者の同意を得る。
- ④ 個別支援計画に位置付けが必要な加算を算定する場合は忘れずに記載する。
- ⑤ 6月に1回以上（※）の見直しを行う。

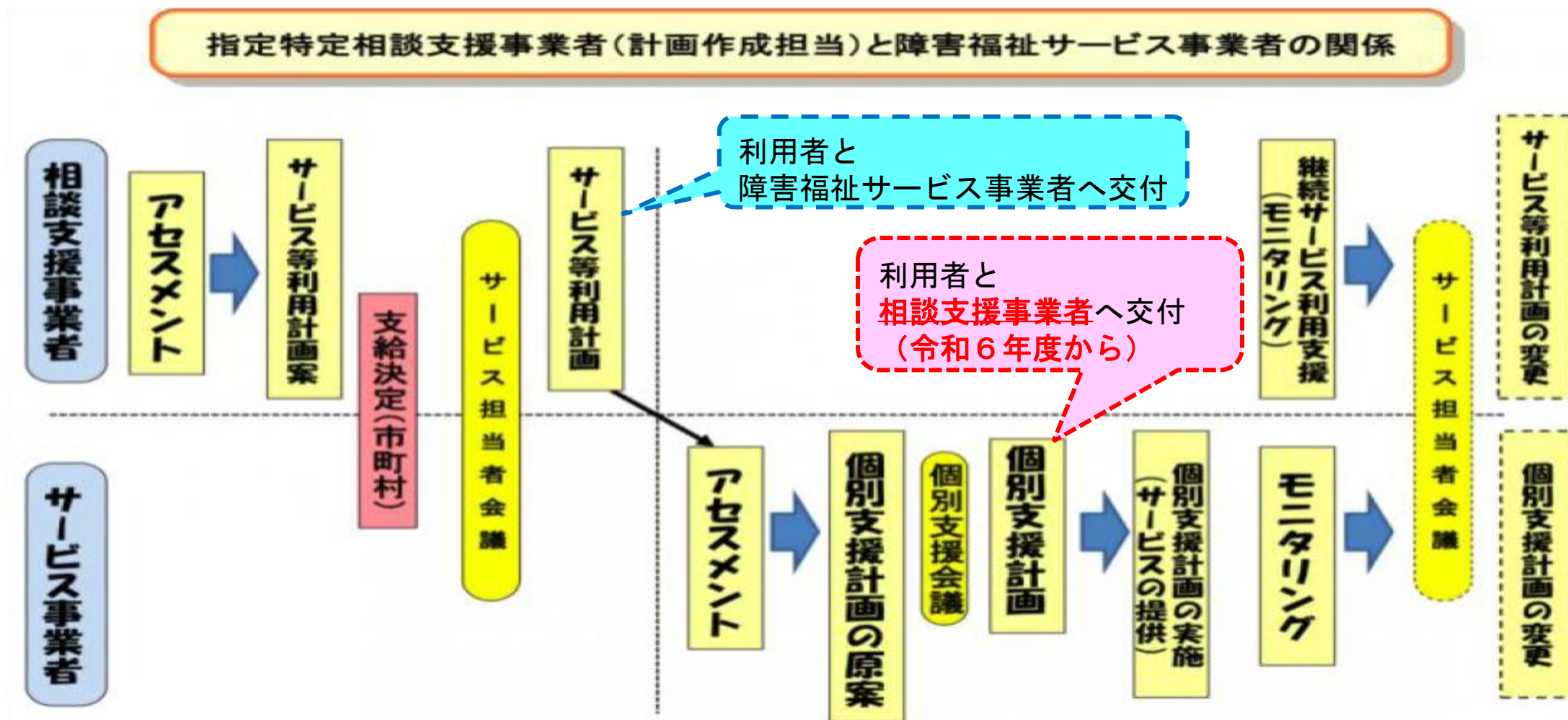
（※ 自立訓練・就労移行支援・自立生活援助は3月に1回以上。
居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護は適宜。）

→ 要件を満たさない場合、個別支援計画未作成減算の対象

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

個別支援計画の作成



運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（運営に関する基準）

非常災害対策

- 非常災害に関する具体的な計画が策定されていない。また、策定されているが、従業者に周知されていない。
- 定期的な避難、救出その他必要な訓練が行われていない。



事業者は消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、その内容を従業者に周知してください。

避難訓練等の実施にあたっては、できるだけ地域住民の参加が得られるよう努めてください。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

定員超過利用減算

- 利用定員に対し、定員をはるかに上回る利用者を受け入れている。また、その状況を解消するための見直し（利用定員の増数変更など）が行われていない。
- 1日あたりの利用実績による基準は満たしているものの、過去3月間の利用実績の分析がなされておらず、過剰な定員超過利用の未然防止が図られていない。



定員遵守が指定基準上の規定です。減算に至らない範囲の定員超過が認められているわけではありません。

定員超過が認められるのは、災害、虐待その他やむを得ない事情がある場合に限り
ます。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

定員超過利用減算



◆定員超過利用減算

＜利用定員 50 人以下の事業所の場合＞ ※利用定員 51 人以上の場合の取扱いは別途

- ・ 1 日あたりの利用実績による減算

1 日の利用者の数が利用定員に 100 分の 150（療養介護、短期入所、宿泊型自立訓練、施設入所支援は 100 分の 110）を乗じて得た数を超える場合

→ 当該 1 日について利用者全員につき 所定単位数の 100 分の 70 で算定

- ・ 過去 3 月間の利用実績による減算

直近の過去 3 月間の利用者の延べ数が、利用定員に開所日数を乗じて得た数に 100 分の 125（療養介護、短期入所、宿泊型自立訓練、施設入所支援は 100 分の 105）を乗じて得た数を超える場合

→ 当該 1 月間について利用者全員につき 所定単位数の 100 分の 70 で算定

※多機能型事業所等は、サービス種別ごとに、利用定員を超える受入可能人数を算出して判断。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

サービス提供職員欠如減算・サービス管理責任者欠如減算

- 配置すべき従業者について、人員基準上必要とされる人員を満たしていない。
（減算が必要）
- 生活介護において、看護職員が年に数回しか勤務していない。
（配置あるいは勤務していない月は、減算が必要）
- サービス管理責任者が退職したあと、後任が配置されず長期間不在となっている。
（配置されていない月の翌々月から減算）

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

サービス提供職員欠如減算・サービス管理責任者欠如減算



◆サービス提供職員欠如減算

指定基準の規定により配置すべき生活支援員、看護職員、理学療法士、作業療法士、地域移行支援員、職業指導員、就労支援員、就労定着支援員、世話人については、人員基準上必要とされる員数から1割を超えて減少した場合には、その翌月から人員欠如が解消されるに至った月まで、利用者全員について減算されます（1割の範囲内で減少した場合には、その翌々月から人員欠如が解消されるに至った月まで）。

- ・減算が適用となる月から3月未満
 - 所定単位数の100分の70で算定
- ・減算が適用された3月目から人員欠如が解消されるに至った月まで
 - 所定単位の100分の50で算定

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

サービス提供職員欠如減算・サービス管理責任者欠如減算

◆サービス管理責任者欠如減算



サービス管理責任者の配置が指定基準に定める員数を満たしていない場合は、その翌々月から人員欠如が解消されるに至った月まで、利用者全員について減算されます。

- ・減算が適用となる月から5月未満
 - 所定単位数の100分の70で算定
- ・減算が適用された5月目から人員欠如が解消されるに至った月まで
 - 所定単位の100分の50で算定

※多機能型事業所等であって、複数の障害福祉サービスの利用者数の合計数に基づき、配置すべきサービス管理責任者の員数を満たしていない場合には、当該複数の障害福祉サービスの利用者全員について減算となります。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

個別支援計画未作成減算

- サービス管理責任者による指揮の下、個別支援計画が作成されていない、または定期的な見直しが行われていない。
- 基準に定められている個別支援計画作成に係る一連の業務が適切に行われていない。
- 利用者又はその家族から個別支援計画についての同意を得ていない。



◆個別支援計画未作成減算

個別支援計画が作成されていない、又は作成に係る一連の業務が適切に行われていない場合は、該当する月（減算適用される月）から当該状態が解消されるに至った月の前月まで、当該利用者について減算されます。

- ・減算が適用となる月から2月目まで
 - 所定単位数の100分の70で算定
- ・減算が適用された3月目から当該状態が解消されるに至った月の前月まで
 - 100分の50で算定

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

情報公表未報告減算

- 障害福祉サービス等情報公表システムへの登録ができていない。また、情報が更新されていない。

◆情報公表未報告減算（令和6年4月から）

情報公表制度に基づく報告を行っていない事実が生じた場合、その翌月から当該状態が解消されるに至った月まで、当該事業所の利用者全員について減算されます。

- ・療養介護、施設入所支援（障害者支援施設が行う各サービスを含む）、
共同生活援助、宿泊型自立訓練
→ 所定単位数の 10% を減算
- ・上記以外のサービス
→ 所定単位数の 5% を減算



運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

業務継続計画未策定減算

- 業務継続計画が策定されていない。

◆業務継続計画未策定減算（令和7年4月から減算適用）

業務継続計画の策定及び業務継続計画に従い必要な措置（研修・訓練の実施等）を講じていない事実が生じた場合、その翌月から当該状態が解消されるに至った月まで、当該事業所の利用者全員について減算されます。

- ・療養介護、施設入所支援（障害者支援施設が行う各サービスを含む）、
共同生活援助、宿泊型自立訓練
→ 所定単位数の3%を減算
- ・上記以外のサービス
→ 所定単位数の1%を減算



運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

身体拘束廃止未実施減算

- やむを得ず身体拘束を行う場合に、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録していない。



◆身体拘束廃止未実施減算（※令和5年4月から減算適用、令和6年度減算単位数の見直しあり）

次のいずれかに該当する事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間、利用者全員について減算されます。

- ①身体拘束等を行う場合に、**必要な事項の記録**が行われていない
- ②身体拘束等の適正化のための対策を検討する**委員会を定期的（1年に1回以上）に開催**していない
- ③身体拘束等の適正化のための**指針を整備**していない
- ④身体拘束等の適正化のための**研修を定期的（1年に1回以上）に実施**していない

- ・療養介護、施設入所支援（障害者支援施設が行う各サービスを含む）、共同生活援助、宿泊型自立訓練 → 所定単位数の**10%**を減算
- ・上記以外のサービス → 所定単位数の**1%**を減算

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

虐待防止措置未実施減算

- 虐待防止の措置が講じられていない。



◆虐待防止措置未実施減算（令和6年4月から減算適用）

次のいずれかに該当する事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、利用者全員について減算されます。

- ① 虐待防止委員会を定期的（1年に1回以上）に開催していない
- ② 虐待防止のための研修を定期的（1年に1回以上）に実施していない
- ③ 虐待防止措置を適切に実施するための担当者を配置していない

・全てのサービス → 所定単位数の1%を減算

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

福祉専門職員配置等加算

- 従事者の異動や退職等により、福祉専門職員配置等加算の要件を満たさなくなった。



福祉専門職員配置等加算の対象となる従業者の異動や退職等により、加算の要件を満たさなくなった場合は、加算の取り下げ（変更届）が必要となります。

- ・福祉専門職員配置等加算（Ⅰ）

常勤の直接処遇職員（生活支援員等）のうち、資格保有者が35%以上

- ・福祉専門職員配置等加算（Ⅱ）

常勤の直接処遇職員のうち、資格保有者が25%以上

- ・福祉専門職員配置等加算（Ⅲ）

直接処遇職員のうち、常勤職員が75%以上、または、勤続3年以上の常勤職員が30%以上

※ 生活介護については、令和6年度報酬改定により、加算（Ⅰ）と（Ⅲ）または（Ⅱ）と（Ⅲ）を併せて算定することが可能となっています。

運営指導における主な指導事項（全事業者共通）

（報酬の算定に関する事項）

欠席時対応加算

- 利用中止の連絡のあった日時、利用者の状況、相談援助の内容等が記録されていない。



利用予定日の前々日、前日（※営業日でカウント）または当日に中止の連絡があった際、連絡調整や相談援助を行った場合に、月4回を限度として算定が可能です。

一度の相談援助等で複数日の欠席を受け付けた場合でも1回の算定となります。

なお、算定要件として、電話等で確認した利用者の状況、相談援助の内容等を記録しておかなければなりません。

◎記録内容（例）

- | | |
|-----------------|-------------|
| ・ 利用中止の連絡のあった日時 | ・ 連絡を受けた職員名 |
| ・ 欠席の理由 | ・ 利用者の状況 |
| ・ 相談援助の内容 | ・ 次回利用予定日 |

運営指導における主な指導事項 (居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護)

(人員に関する基準)

従業員の員数

- 従業者が常勤換算方式で、2.5以上確保されていない。
- サービス提供責任者で常勤専従の者がいない。サービス提供責任者の配置数が不足している。



サービス提供責任者は、以下のいずれかに該当する人数を配置してください。

- ① 月間の延べサービス提供時間が概ね450時間又は端数を増すごとに1人以上
- ② 当該事業所の訪問介護員等の数が10人又はその端数を増すごとに1人以上
- ③ 当該事業所の利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上

運営指導における主な指導事項 (居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護)

(運営に関する基準)

緊急時等の対応

- 緊急時に従業者が適切な対応をするための緊急時マニュアルが整備できていない。
- 利用者宅に連絡先一覧（利用者の住所、主治医や家族等の連絡先など）等を整備できていない。
- 緊急時の対応方法を従業者に周知できていない。



居宅介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合等は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じてください。

また、マニュアルの作成等、従業者が適切に対応できるような体制整備をしてください。

運営指導における主な指導事項 (居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護)

(運営に関する基準)

運営規程

- 介護保険事業（訪問介護）と一体運営している事業所において、それぞれの営業日時、通常の事業の実施地域、サービス提供時間等の内容が相違している。
- 介護保険（訪問介護）と一体で運営する事業所において、訪問介護の運営規程を変更していたが、居宅介護の届出を行っていない。



介護保険の訪問介護と一体運営（訪問介護事業所の管理者、サービス提供責任者等の常勤従業者が同じ場合等）している事業所は、それぞれの運営規程の内容（営業日時、通常の事業の実施地域など）が違ってないか確認してください。

特段理由もなく違う場合や、実態に即して運営規程の変更が必要な場合は変更届を提出してください。

運営指導における主な指導事項 (居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護)

(報酬の算定に関する事項)

特定事業所加算

- 特定事業所加算の各要件が整っていないにもかかわらず、加算算定を行っている。
- 特定事業所加算の加算要件について、定期的な自己点検により 当該要件が継続して満たしているかの確認を行っていない。



確実に加算要件を確認した上で、加算体制の届出を行い、算定をしてください。
加算体制を届け出た事業所であっても、体制が継続して満たされていない場合は、加算を算定できませんので、毎月、加算体制が満たされているか確認してください。
要件を満たさなくなった場合には加算の体制届の変更を届け出るとともに、過誤により請求を行った加算分については自主返還してください。

運営指導における主な指導事項（生活介護）

（人員に関する基準）

従業員の員数

- 看護職員が配置されていない。

（⇒サービス提供職員欠如減算が必要。「サービス提供職員欠如減算」の項目参照。）

- 看護職員は配置されているが、利用者の障害の程度や状態像から見て、配置状況が非常に少なく適切なサービス体制が確保されていない。



生活介護における看護職員は、人員基準上、「1以上」配置すべきこととなっており、常勤換算方法により1人を配置することを求めているものではありませんが、各事業所における利用者の障がいの程度や状態像を踏まえ、適切なサービス提供が確保される必要があることに留意してください。

また、看護師等による利用者の健康状態の把握や健康相談等が実施され、必要に応じて医療機関への通院等により対応することが可能であり、医師を配置しない取扱いとした場合（事前届出が必要）においては、所定単位数の減算（医師未配置減算）が必要となります。

運営指導における主な指導事項（短期入所）

（報酬の算定に関する事項）

短期入所サービス費（基本報酬）

- 夕方に入所した日や午前中に退所した日に福祉型短期入所サービス費（Ⅰ）または（Ⅲ）を算定している。



日中活動サービスの利用の有無にかかわらず、短期入所事業所において日中にサービスを提供していない場合は、福祉型短期入所サービス費（Ⅱ）または（Ⅳ）を算定してください。

◆厚生労働省Q & A（平成 21 年 4 月 1 日）抜粋

Q 次のような場合には、どの短期入所サービス費を算定すればよいか。

例① 障がい者が日中他の障がい福祉サービスを利用し、夕方から福祉型短期入所を利用し、翌日の早朝に帰宅する場合。

例② 障がい児が、昼前から福祉型短期入所を利用し、翌日に朝から支援学校に通った場合。

A 福祉型短期入所サービス費については、日中に短期入所サービスの提供を行う場合に、福祉型短期入所サービス費Ⅰ）又は（Ⅲ）を算定することとし、それに該当するかどうかは当該短期入所における昼食の提供をもって判断してください。昼食の提供を行わない場合には、日中においてサービスを提供しないと整理して、福祉型短期入所サービス費（Ⅱ）又は（Ⅳ）を算定します。この考え方に立つと、

答① …… 福祉型短期入所サービス費 （Ⅱ）を2日分算定する。

答② …… 1日目は福祉型短期入所サービス費（Ⅲ）を、2日目は（Ⅳ）を算定する。

運営指導における主な指導事項 (就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型)

(運営に関する基準)

実習の実施

- 施設外のサービス提供又は施設外就労を含めた個別支援計画が事前に作成されていない。
- 施設外支援、施設外就労の提供が、当該事業所の運営規程に位置づけられていない。
- 施設外支援において、施設外でのサービス提供中の状況等について、日報を作成していない。
- 施設外就労において、施設外就労先の企業と作業内容を明らかにした請負作業に関する契約を締結していない。



令和6年度から、市への施設外就労実施報告書の提出は不要となっておりますが、実績記録書類の作成・保存は引き続き適切な対応をお願いします。

運営指導における主な指導事項 (就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型)

(運営に関する基準)

工賃の支払い等（就労継続支援B型のみ）

- 就労継続支援B型利用者の工賃の支払いについて、生産活動にかかる事業の収入から事業に必要な経費を控除した額を支払っていない。また、工賃規程が作成されておらず、支払いの基準が明確になっていない。
- 多機能型で運営している事業所において、事業ごとに工賃の支払いが区分されていない。
- 就労継続支援B型において、工賃の目標水準を設定していない。
- 就労継続支援B型において、工賃の目標水準及び前年度に利用者に対し支払われた工賃の平均額を利用者に通知していない。



生産活動に係る会計（就労支援事業会計）は「指定障害福祉サービス基準」に基づく会計（訓練等給付に係る会計）とは別に区分してください。また、収支を明確にし、工賃の積算根拠がわかるようにしてください。なお、工賃の支払いにあたっては、工賃規程を定めるとともに、利用者にわかりやすく説明することが必要です。

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（人員に関する基準）

従業員の員数

- 世話人の人員配置区分について、事業所全体で、必要数を満たしていない。
- 夜間時間帯以外のサービス提供時間帯において世話人、生活支援員の員数が必要数を満たしていない。



世話人の人員配置区分については、共同生活住居ごとに配置要件を満たしているだけでは足りず、事業所全体で、必要員数を満たしているか確認してください。

世話人及び生活支援員については、指定共同生活援助事業所ごとに、利用者の生活サイクルに応じて、一日の活動終了時刻から開始時刻までを基本として、夜間時間帯を設定するものとし、当該夜間時間帯以外の時間帯において、指定共同生活援助の提供に必要な員数を確保してください。

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（運営に関する基準）

利用者負担額等の受領

- 入居時に利用者から協力金や一時金などの名目で費用を徴収しているが、費用の使途が不明確で、退去の際の返還額等の取り決めが不適切である。
- 利用者から徴収する費用について、家賃、光熱水費、食材料費、日用品費等の内訳が不明確で、徴収金額の根拠が示されていない。
- 家賃等について、空き居室の家賃を利用者に負担させるなど運営規程に定められた金額と異なる金額を利用者から徴収している。
- 食材料費、光熱水費等の精算が行われていない。

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（運営に関する基準）

利用者負担額等の受領



事業者は、利用者から費用を徴収する場合は、運営規程に定め、当該費用の内容について重要事項説明書等により利用者に説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。

その際には家賃、光熱水費、食材料費、日用品費等の内訳を明確にしなければなりません。

また、利用者から徴収した食材料費等については、一定の期間ごとに精算し、残金が生じたときは、利用者にその残金を返還してください。

→次スライドへ続く

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（運営に関する基準）

利用者負担額等の受領



また、利用者から徴収している「修繕積立金」については、次の手続きにより運用することが必要です。

- ① 積立金に関してあらかじめ文書で説明し同意を得ること。
- ② 積立金を用いた修繕の対象となる設備の品目等を明確にすること。
- ③ 積立金を用いた修繕に係る台帳を作成し適正に管理すること。
- ④ 積立金は、その会計を明確にして、経理を適正に処理すること。
- ⑤ 利用者に対して一定期間ごとに積立金の会計を報告すること。
- ⑥ 積立金は、利用者が退去した場合等、必要に応じて精算すること。

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（運営に関する基準）

地域との連携等

令和6年度制度改正により、令和7年4月1日から次の点について義務化されています。



- ① 地域連携推進会議を開催し、概ね年に1回以上、事業の運営状況を報告するとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けること

会議の構成員：【必須】利用者、利用者の家族、地域住民の代表者
【任意】福祉に知見のある人、経営に知見のある人、
事業所所在地の市町村担当者 等

- ② 概ね年に1回以上、地域連携推進会議の構成員が事業所を見学する機会を設けること
③ 地域連携推進会議での報告・要望・助言等についての記録を作成し、公表すること

※未実施による減算措置はありませんが、指導の対象となります。

※日中サービス支援型における自立支援協議会への報告義務はこれまでと同様です。

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（報酬の算定に関する事項）

夜間支援等体制加算

- 1人の夜間支援員が複数の共同生活住居の夜間支援を行う場合には、少なくとも一晩につき1回以上は共同生活住居を巡回しなければならないが、巡回していない。（この場合は加算を算定できません。） ※ I型及びII型の場合に限る
- 夜間支援についてのサービス提供記録（支援内容、利用者の状況、特記事項など）が整備されていない。

運営指導における主な指導事項（共同生活援助）

（報酬の算定に関する事項）

夜間支援等体制加算



- 1 夜間支援等体制加算（Ⅰ）の算定にあたっては、夜間支援の内容について、個々の利用者ごとに、個別支援計画に位置付けてください。
※夜間支援の必要性を明確にしておいてください。
- 2 夜間支援の内容について、記録を残してください。
（内容：サービス提供した時間、サービスの内容、利用者の状況等）
- 3 加算の算定にあたって用いる単位区分は、夜間支援従業者が支援を行う共同生活住居毎の前年度平均利用者数（夜間支援の提供の有無に関わらず全入居者を対象とする）で算定してください。
※指定共同生活援助事業所全体の前年度平均利用者数ではありません。

運営指導における主な指導事項（計画相談支援）

（運営に関する基準）

計画相談支援の具体的取扱方針

- サービス等利用計画の作成に当たっての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等を行っていない。
- 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。



計画相談支援については、指定基準第15条に基づきサービス提供を行ってください。指定基準に定める基準を満たさないで指定計画相談支援を行った場合は、サービス利用支援費又は継続サービス利用支援費は算定できません。

運営指導における主な指導事項（計画相談支援）

（運営に関する基準）

記録の整備

- 実施したアセスメント、サービス担当者会議、モニタリング等の記録を整備していない。



指定基準第30条及び第31条に定められた諸記録については、適切に整備し保存してください。

- ①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
 - ・サービス等利用計画案及びサービス等利用計画
 - ・アセスメントの記録
 - ・サービス担当者会議等の記録
 - ・モニタリングの結果の記録
- ③市町村への通知に係る記録
- ④苦情の内容等の記録
- ⑤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

運営指導における主な指導事項

【例】運営指導（実地指導）において指摘事項

●運営規程

- 運営規程に定めるの従業者の員数について、利用者数（前年度利用実績）に基づく人員基準上必要な常勤換算数を満たしていない。
- 「営業時間」と「サービス提供時間」の記載が適切でない（実情に合っていない、混同してしまっている、等）。
- 「感染症対策に関する事項」や「業務継続計画の策定に関する事項」等の制度改正により義務化されたものについて、「～講ずるよう努める」など、努力義務の記載のままになっている。
- キャンセル料について、重要事項説明書では示されているが、運営規程で規定されていない。

運営指導における主な指導事項

【例】運営指導（実地指導）において指摘事項

●重要事項説明書

- ・ 緊急時における「かかりつけ医療機関（主治医）」や「緊急連絡先」の記載欄（利用者に応じた記載がされる欄）が設けられていない。
- ・ 虐待の防止に関する内容（責任者、講ずる対策 等）の記載がない。

●利用契約書

- ・ 【計画相談支援】契約日が「アセスメント実施」及び「サービス等利用計画案の作成」より後の日付になっている。

運営指導における主な指導事項

【例】運営指導（実地指導）において指摘事項

●個別支援計画

- ・ 個別支援会議の記録の内容が不十分である。
- ・ 個別支援計画の原案の内容について、利用者又はその家族から文書により同意を得ていない。
- ・ 【生活介護】「支援の標準的な提供時間等」が明記されていない。

●個人情報使用同意書

- ・ 家族の同意欄が、家族の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全員から同意を得る様式になっていない。