

運営指導における指摘事例等

- サービス共通編 -

神戸市福祉局監査指導部





目次

Agenda

1. 運営基準等について
2. 報酬算定・請求について
3. 行政処分について
4. その他連絡事項

(1) 勤務体制の確保／人員に関する基準

人員基準を欠くことのない体制の構築を！

- 常勤の従業者、非常勤の従業者それぞれについて、有給休暇の取得などの事情も勘案し、人員基準を常に遵守できる体制を確保
- 月ごとに勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、業務分担などを明確に（タイムカードなど、「勤務時間」を確認できる帳票を整備）
- 前月15日までに勤務体制（人員基準や加算要件）を確認することにより、翌月勤務体制の不足による加算等の届出忘れを防止！



タイムカードなどについて、パターン通りの時刻を記載するのではなく、実際の勤務時間を記載してください。

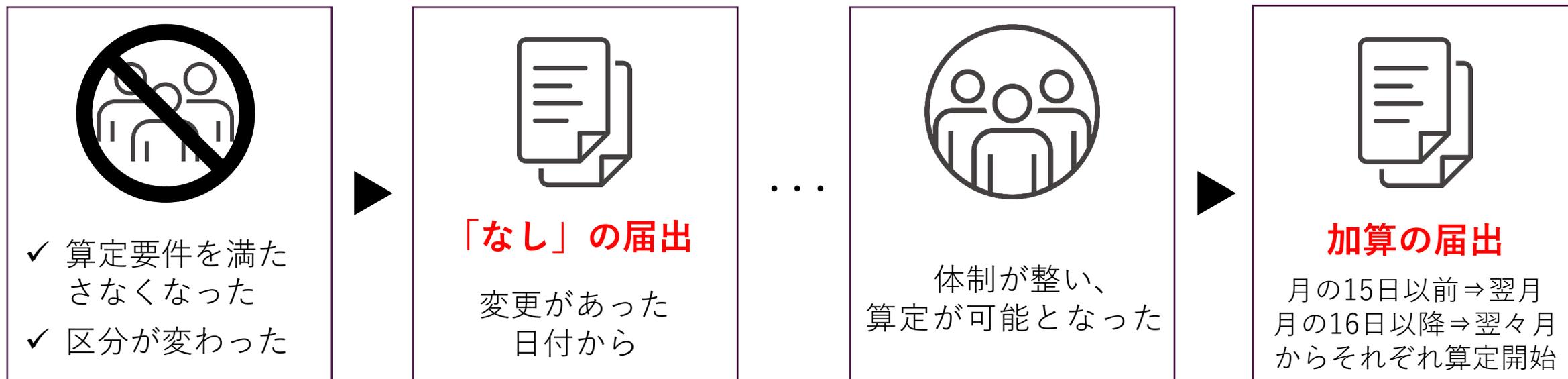
(1) 勤務体制の確保／体制加算の届出

- 人員基準や加算の常勤換算など、算定要件を満たさなくなった場合、体制加算（福祉専門職配置等加算、人員配置体制加算、児童指導員等加配加算など）は、**算定不可**

例①：人員基準を満たしていない（定員超過時を含む）

例②：加算の算定要件である常勤換算1以上を満たしていない など

- 算定要件を満たさなくなった場合は「**なし**」の届出を行うこと



《届出に関するHP》

<https://www.city.kobe.lg.jp/a20315/business/annaitsuchi/shogai Fukushi/shinse/kasantodoke.html>

(1) 勤務体制の確保／人員基準に関する指摘事例

- ✓ 事業所で定められている **常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していない**
- ✓ 出勤簿で勤務実績を確認することができない
- ✓ 複数の事業所を運営する法人において、それぞれの事業所毎に従業者の勤務実績を管理していない
- ✓ 嘱託医が出勤していない（出勤記録がない）
- ✓ サービス提供時間中に、生活支援員や職業指導員などの直接支援職員が不在となる時間が発生していた
- ✓ サービス管理責任者や児童発達支援管理責任者※が、送迎の際に運転業務を行っている

※ サービス管理責任者や児童発達支援管理責任者は、個別支援計画の作成及びサービスの客観的な評価等を行うものであり、原則、直接サービス提供を行う従業者とは異なる人員である

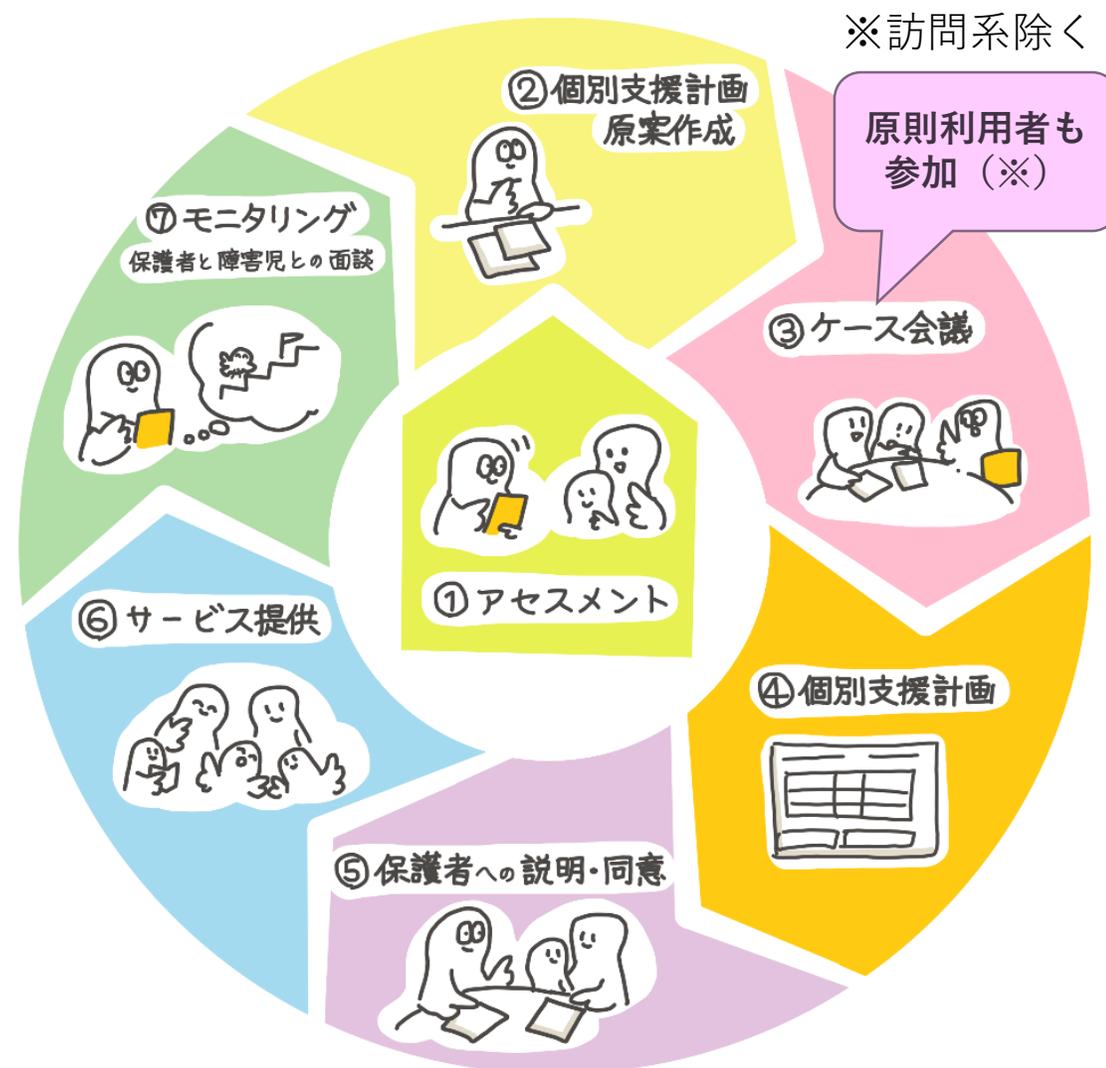
(2) 個別支援計画／作成の流れ

個別支援計画作成の流れ

- サービス提供責任者やサービス管理責任者、児童発達支援管理責任者は、個別支援計画を作成し、サービスを行うことが義務付けられている
- 運営基準に定める個別支援計画及びモニタリングに係る一連の手続き（右図参照）が適正に行われていない場合、**個別支援計画未作成減算**が適用される可能性あり（訪問系除く）
- 障害福祉サービスについては、令和6年度から個別支援計画の作成に係る会議を開催し、当該利用者の生活に資する意向等を改めて確認することが必要

個別支援計画未作成減算

- 適用 1 月目から 2 月目
⇒ 所定単位数の 70% を算定 (▲ 30%)
- 適用 3 月目以降
⇒ 所定単位数の 50% を算定 (▲ 50%)



(2) 個別支援計画／指摘事例

- ✓ 個別支援会議において**利用者本人の意向等の確認**が行われていない（記録がない）
- ✓ 個別支援計画が作成されていない（支援開始までに同意を得られていない）
- ✓ モニタリングが少なくとも6月（3月）に1回以上、行われていない（記録がない）
- ✓ アセスメントやモニタリングにあたって行う利用者との面接の記録が作成されていない（記録がない）
- ✓ 個別支援計画の原案の検討を行う個別支援会議を行っていない（記録がない）
- ✓ 個別支援計画の原案が保存されていない
- ✓ サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）以外の従業者が個別支援計画を作成

(3) サービス提供の記録



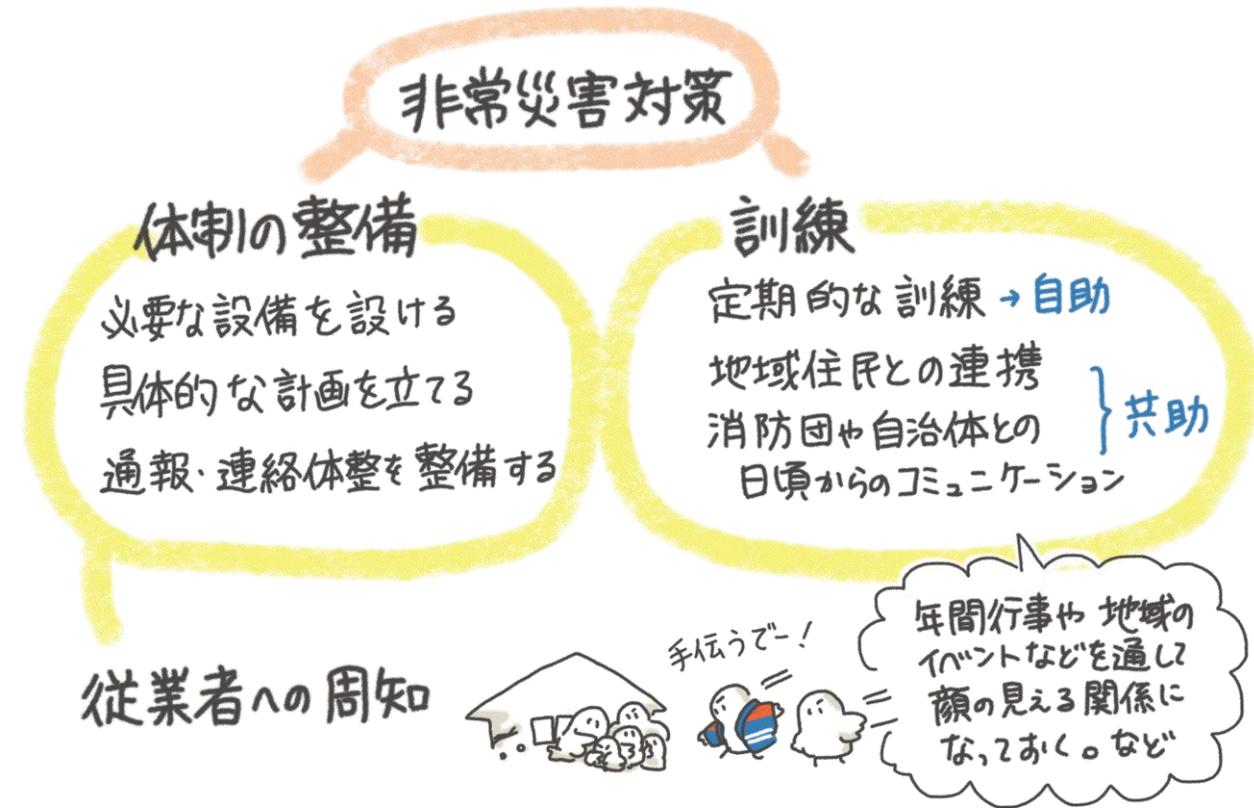
サービス提供の都度！具体的な支援の内容も忘れずに！

- 記録は、報酬の対象となるサービスを適正に提供したことを**挙証する書類**
- 記載漏れや不備等があり、適正なサービス提供を行ったことが確認できない場合、**報酬の返還や減算の対象**となる場合あり
- 提供日、具体的な支援内容、実績時間数、利用者負担額など利用者へ伝達すべき必要な事項を**その都度記録**すること
- サービス提供記録（サービス提供実績記録票）については、利用者（保護者）の確認を得ること

(4) 非常災害対策

講ずべき対策

- 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こと
- 火災や、風水害・地震等の災害に**対処するための計画***を立てること
- 定期的な避難や救出などの**訓練を実施し、その記録を保管すること**（実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること）



※計画の作成に当たっては、ハザードマップ等で、
①洪水等の浸水想定区域内 又は ②土砂災害区域内に事業所があるか確認し、
事業所の所在地の状況に合わせた避難計画の作成と訓練を行うこと。

🔍 神戸市ハザードマップ

https://www.city.kobe.lg.jp/a19183/bosai/prevention/map/tokubetugou_new/index.html

(5) 感染症対策の強化 令和6年度～義務化



委員会の設置

- 委員は、施設長、医師、看護職員、生活支援員など幅広い職種により構成
- 専任の感染対策担当者を決める
- **委員会は、概ね3か月に1回以上の定期的**に開催（計画相談・障害児相談は概ね6か月に1回）

指針の整備

- 平常時の対策（環境の整備、排泄物の処理）
- 日常支援にかかる感染対策（血液・分泌液などに触れた時の取り決めなど）
- 感染症発生時の状況把握、感染拡大防止、医療機関や保健所、市町村など関係機関との連携や報告

研修の実施

- 感染対策の基礎的内容等の適切な知識の普及・啓発
- 衛生管理の徹底や衛生的な支援の励行
- **指針に基づく研修プログラムの作成、定期的（年2回以上）な教育の実施**（計画相談・障害児相談は年1回以上）

訓練の実施

- **定期的（年2回以上）な訓練**（計画相談・障害児相談は年1回以上）
- 訓練の際には、発生時の対応を定めた指針や研修に基づき役割分担を確認

(6) 業務継続計画の強化

業務継続計画（BCP）とは

大地震等の自然災害、感染症のまん延、テロ等の事件、大事故、サプライチェーン（供給網）の途絶、突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても

重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画のことという。

業務継続計画（BCP）に定める重要な取組事例

- ✓ 「感染症に係る業務継続計画」と「災害に係る業務継続計画」を策定すること
- ✓ 担当者をあらかじめ決めておくこと
- ✓ 連絡先をあらかじめ整理しておくこと
- ✓ 必要な物資をあらかじめ整理、準備しておくこと
- ✓ 上記を組織で共有すること
- ✓ 定期的に見直しを行い、**研修・訓練（シミュレーション）をそれぞれ年に1回以上を行う**こと（施設入所支援・障害児入所施設は年に2回以上）

減算について

感染症もしくは自然災害のいずれかの業務継続計画が**未策定**の場合、基本報酬が**減算**されることとなります。

(6) 業務継続計画の強化／参考

- 業務継続計画の作成に当たっては、厚生労働省のホームページに掲載しているガイドライン等を適宜参考にすること

《厚労省ホームページ》

- 障害福祉サービス事業所等における自然災害発生時の業務継続ガイドライン等
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_17517.html
- 感染対策マニュアル・業務継続ガイドライン等
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html

ガイドラインは
利用者の多い事業所を
想定して作られているので”
ナリホド!”も
”どういうこと?”も、ある。



BCPに必ず記載するべき
項目はきちんとおさえ

細部は事業所の
実態に応じて決める



(7) 事故の防止／未然防止の取組

事故を未然に防ぐために

- 過去に発生した事故の原因を究明し、それを踏まえて再発防止策を講じること
- 万一起きるとしたら、どんな事故が考えられるか、事業所の支援の内容や施設・設備の特徴に応じて想定し、未然防止策を講じること
- サービス提供の際に**死角が発生しない**ようにするなど、従業員がサービス利用者の動きを把握し、**目配りや気配りを欠かさない体制を作ること**
- 死角となったスペースでの事故が頻発しています！

事故の原因究明・再発防止策



日頃の備え



(7) 事故の防止／報告

➤ 以下の事故が発生した場合、速やかに神戸市監査指導部へ事故報告フォームから報告すること

- ① サービスの提供による利用者のケガ（医療機関の受診を要するもの等）又は死亡事故
- ② 従業者の法令違反・虐待・不祥事等
- ③ その他、報告が必要と認められる事故

➤ **死亡や重症等の重大な事案の場合、第1報として、速やかに電話やFAX等で報告してください！**
(発生当日または夕方・夜間発生時は翌日中)

➤ 事故が発生した場合には、本市へ報告するとともに、利用者の家族等へ連絡し、事故の発生状況やその後の対応について十分に説明すること。

責任の所在に関係なく



報告の範囲



《事故報告フォーム》 https://www.city.kobe.lg.jp/a20315/business/annaitsuchi/shogaifukushi/jiko_houkoku.html

(8) その他よくある指摘事例

項 目	指 摘 事 項
虐待の防止	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 虐待防止委員会を設置・定期的に開催していない ✓ 従業者（新規採用者や欠席者を含む）が虐待防止研修を受講していない ⇒ 従業者に1年に1回必ず実施
身体拘束等の禁止	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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・定期的に開催していない ✓ 身体拘束等の適正化のための指針が整備されていない ✓ 従業者（新規採用者や欠席者を含む）に対し、身体拘束等の適正化のための研修が実施されていない ⇒ 従業者に1年に1回必ず実施 ✓ 虐待防止研修と同時に行っているが、身体拘束適正化研修としての記録がない
重要事項説明書	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者が支払うべき費用の記載がされていない（誤りがある）（具体例：事業所が算定する給付費、加算、単位数、単価）
会計の区分	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 複数の事業所を運営する法人で、事業所ごとの経理の区分をしていない
欠席時対応加算	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 相談援助を行った記録がない、「〇月〇日、体調不良のため欠席する旨の電話連絡あり」のように理由の記載のみである

(8) その他よくある指摘事例

項 目	指 摘 事 項
勤務体制の確保	<ul style="list-style-type: none">✓ 出勤簿を1か月分まとめて作成しており、日毎に作成していない✓ タイムカードの時刻がパターン通りで同じ時刻が記載されている
定員の遵守	<ul style="list-style-type: none">✓ 災害、虐待等のやむを得ない事情がないのに定員を超過している



目次

Agenda

1. 運営基準等について

2. 報酬算定・請求について

3. 行政処分について

4. その他連絡事項

(1) 制度改正により近年創設された新たな減算

身体拘束廃止未実施減算

拘束等の適正化（①運営基準の規定に基づき求められる身体拘束等に係る記録、②身体拘束適正化検討委身体員会の開催、③指針の整備、④研修の定期的な実施）が未実施である場合、基本報酬を減算する（利用者全員について、施設・居住系サービスは所定単位数の10%、訪問・通所系サービス（障害児を含む）は所定単位数の1%）。

虐待防止措置未実施減算

虐待防止措置（①虐待防止委員会の定期的な開催、②研修の定期的な実施、③虐待防止のための担当者の配置）が未実施の場合、障害福祉サービス事業所等に対して、基本報酬を減算する（利用者全員について、所定単位数の1%）。

業務継続計画未策定減算

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未策定の場合、基本報酬を減算する（施設・居住系サービスは所定単位数の3%、訪問・通所系サービス（障害児を含む）は所定単位数の1%）。

情報公表未報告減算

情報公表の各種項目について未報告となっている場合、未報告の時点に遡って基本報酬を減算する（施設・居住系サービスは所定単位数の10%、訪問・通所系サービス（障害児を含む）は所定単位数の5%）。

また、経営情報（決算情報）の報告については、令和8年度以降、毎年度必要なものであるため、未報告の場合は報告期限翌月から減算の対象となる。

それぞれの減算を実施する場合、減算に係る体制届が必要です。

(2) 個別支援計画への位置づけが必要な加算

- あらかじめ個別支援計画に位置づけて、利用者（保護者）の同意が必要
- 一連の手続きが適正に行われていない場合、**過誤返還の対象**

個別支援計画への位置づけが必要な加算(例)

加算	対象サービス
延長支援加算	児童発達支援、放課後等デイサービス
個別サポート加算Ⅱ	児童発達支援、放課後等デイサービス
家族支援加算	児童発達支援、放課後等デイサービス
専門的支援実施加算	児童発達支援、放課後等デイサービス
食事提供体制加算	生活介護、就労継続支援A・B型など
帰宅時支援加算・ 入院時支援特別加算	共同生活援助
夜間支援等体制加算Ⅰ	共同生活援助



目次

Agenda

1. 運営基準等について

2. 報酬算定・請求について

3. 行政処分について

4. その他連絡事項

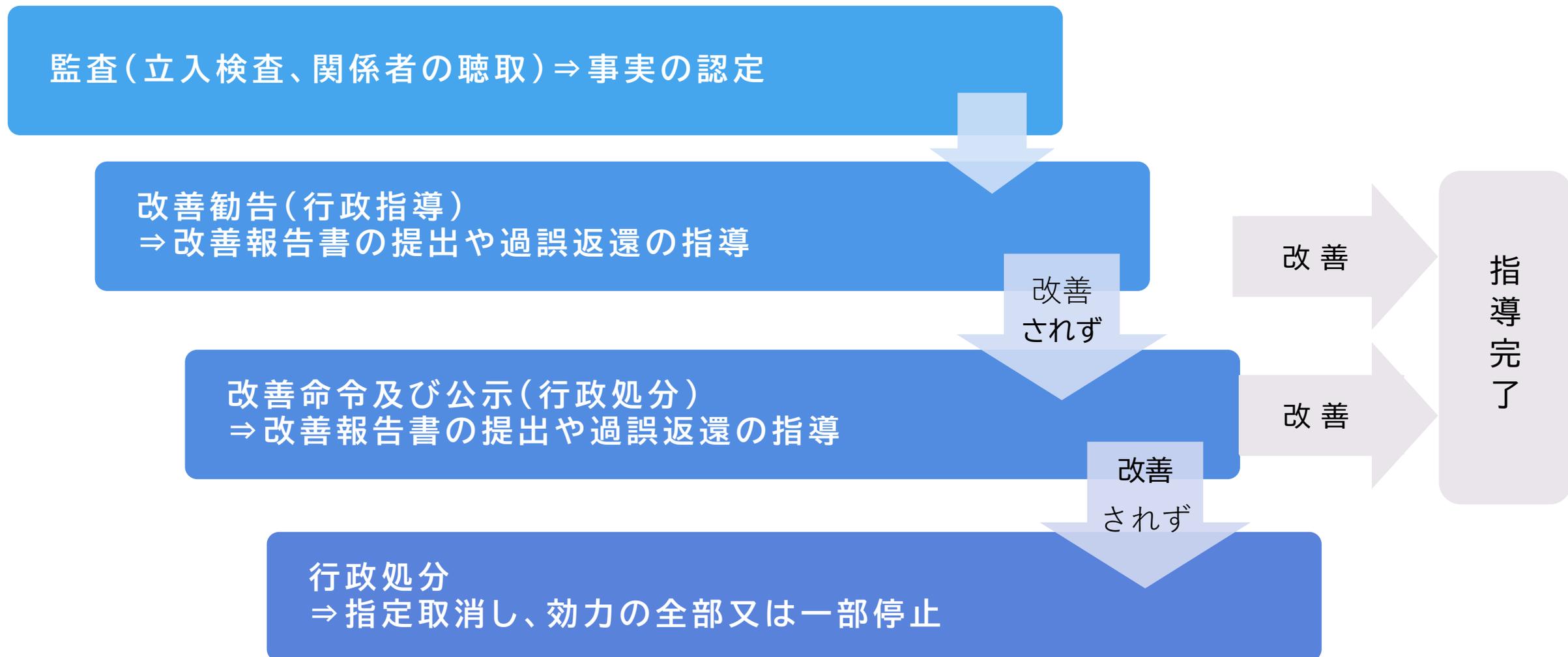
(1) 監査とは／運営指導と監査の違い



	運営指導	監査
対象	全事業者	不正・基準違反・従業員による虐待の疑いなどの市が必要と認める場合
目的	事業者等の育成・支援を基本とし、利用者に対するサービスの質の確保・向上及び適正な給付費の請求等を促すこと	不正請求や基準違反等が疑われる場合に調査を行い、適切な措置(行政処分等)を講ずるもの
備考	原則、事前に通知して順次実施(事前通知がない場合もあり)	事前予告なし、随時

(2) 監査の流れ①

直ちに指定取消し等に至らないが、改善が必要と認められる場合



(2) 監査の流れ②

指定取消処分等の事由に該当する場合の流れ

立入検査、関係者の聴取⇒事実の認定
(改善命令後、改善がされない場合)

聴聞又は弁明の機会の付与

指定取消し、効力の全部停止又は一部の停止(公示)
※不正利得があれば、返還金の請求及び加算金の請求あり

※ 著しく悪質な運営基準違反・不正と認定した場合、勧告・改善命令を経ることなく指定取消しなどの行政処分をする場合や、**刑事告訴する可能性もあります。**

(3) 神戸市内で発生した事件・事故



詐欺の疑いによる逮捕

令和5年10月、神戸市長田区の就労継続支援B型事業所の従業員が、利用者が利用していないにもかかわらず利用があったと偽り報酬を請求していた疑いで逮捕されました。

本事件は、事業所名のほか、従業員の実名も報道されています。

利用者数を偽って報酬を請求することは、詐欺罪に該当する可能性があり、当然報酬返還の対象となりますが、その際加算金を付加される場合もあります。

報酬請求の際は、誤りなく手続きするようご注意ください。

行方不明、死亡事故について

障害福祉サービスや障害児通所支援等において、離設・行方不明の事案が多数報告されています。行方不明は大きな事故につながる可能性があり、令和3年度には行方不明後に死亡が確認されるという大変痛ましい事故も発生しています。

安全配慮や事故防止対策をより一層徹底していただきますようお願いいたします。



目次

Agenda

1. 運営基準等について
2. 報酬算定・請求について
3. 行政処分について
4. その他連絡事項

(1) 食材料費(光熱水費・日用品)の取扱い等

令和6年度、グループホームを運営する事業者が利用者から食材料費を過大に徴収していた事案について報道がありました。食材料費の不適切な徴収は、「経済的虐待」に該当する可能性があります。

食材料費等については、下記のとおり適切な取扱いをお願いします。また、グループホーム以外のサービスについても基本的な考え方は同じです。

光熱水費及び日用品費についても、取扱いは同じです!!

食材料費の取扱いに係る注意事項

- ✓ 食材料費として徴収した額については適切に管理するとともに、結果としてあらかじめ徴収した食材料費の額に残額が生じた場合には、精算して利用者に返還することや、当該事業所の利用者の今後の食材料費として適切に支出する等により、適正に取り扱う必要があること。
- ✓ 食材料費の額やサービスの内容については、サービス利用開始時及びその変更時において利用者に説明し、同意を得るとともに、食材料費の収支について利用者から求められた場合に適切に説明を行う必要があること。

(2) 送迎時の注意点について

交通マナーについて

- 道路交通法等関連法令を遵守
- エンジンのかけっぱなしによる騒音や通行の妨げにならないよう配慮
- 事故防止の観点から、停車中の車内を**事業所従業員不在で利用者のみ**にしない

車内での虐待（疑い）事案について

- 利用者が送迎車両に**置き去りにならないよう**所在確認などを徹底すること。
- 車両内は密室となりやすく、虐待防止の観点からも注意すること。
- 「人権擁護・虐待防止研修」は、**全従業員が対象**。送迎車の運転担当者を含め少しでも利用者にかかわる従業員は、必ず受講すること。



自己点検シート（障害福祉）

最終更新日：2026年2月27日 ページID：35781

自己点検

障害福祉サービス等の質の向上を図るため、事業者による自己点検をいただいています。

通知を受け取られた事業所は、手順に従って運営状況の自己点検を行い、実施した旨を神戸市へ報告してください。

また、その他の事業所におかれましても、定期的な点検及び利用者へのサービス向上に活用していただくようお願いします。

- 対象事業所：本市から通知が届いた事業所

- 実施手順

1. サービスごとに「自己点検シート」をダウンロード
2. 全ての項目について自己点検を実施
3. 「[自己点検シートの報告フォーム](#)」より、事業所別かつサービス別に報告

本市への報告はこちらから

こちらから自己点検シートをダウンロード

自己点検シートのダウンロード

施設系

▼ 障害者通所系（大人）

▼ 障害児通所系（児童）

▼ 計画相談系

《自己点検シートHP》 https://www.city.kobe.lg.jp/a20315/jikotenken/jikotenken_gaiyou.html

(4) 運営フォローアップ

運営フォローアップ (障害福祉)

最終更新日：2024年1月31日



障害福祉サービス事業所運営にお役立てください。

事業所運営のお役立ち情報をホームページで発信しています！

ホーム > 障害者福祉 > 事業者向け情報 (障害者福祉) > 運営フォローアップ (障害福祉)

<https://www.city.kobe.lg.jp/z/fukushi/shougaijshienn.html#kyotu>

- ・ 事業所運営に関する質問を、神戸市HPで受け付けています。
- ・ 回答の目安は、受付から10営業日程度です。

《質問フォーム》 https://www.city.kobe.lg.jp/z/fukushi/shitumon_form.html

質問フォーム

事業所運営にあたって、不明な点は下記質問フォームよりお問い合わせください。
質問は、事業所名を記載のうえ、できるだけ具体的な内容についてお示しください。

- ・ 回答の目安は、受付から**10営業日以内**です。（厚生労働省や子ども家庭庁への確認を要する質問等は、回答まで時間をいただく場合があります）。
- ・ 虐待等の緊急を要する質問は、電話での対応を行います。



質問フォーム

こちらから質問してください

Q&Aを掲載しているのので、質問する前にご確認ください。

お願い

- ・ 質問の前によくある質問(障害福祉サービス事業者用)及び事業所運営に関する質問・回答 (PDF) を確認してください。
- ・ 質問が複数ある場合は、それぞれ別の質問フォームに入力してください。

BE KOBE

サービス共通編 おわり

各サービス編などの資料もご確認ください

