

実地指導の状況について

【指導検査の状況】

平成29年度より、障害福祉サービス事業所等への実地指導を行っています。
令和元年度からの状況は以下のとおりです。

○東京都による実地指導

令和元年度 5法人 9事業 (合計18)
居宅介護 (1) 重度訪問介護 (1) 生活介護 (3)
短期入所 (3) 施設入所 (3) 自立訓練 (3)
就労移行支援 (2) 地域移行支援 (1) 地域定着支援 (1)

令和2年度 3法人 8事業 (合計8)
居宅介護 (1) 重度訪問介護 (1) 同行援護 (1)
行動援護 (1) 生活介護 (1) 短期入所 (1)
就労継続支援 B型 (1) 共同生活援助 (1)

○東京都・杉並区合同実地指導

令和元年度 1法人 2事業 (合計2)
生活介護 (1) 就労継続支援 B型 (1)

○杉並区による実地指導

令和元年度 9法人 6事業 (合計17)
就労継続支援 B型 (1) 共同生活援助 (3) 計画相談支援 (5)
地域移行支援 (3) 地域定着支援 (3) 障害児相談支援 (2)

令和2年度 11法人 14事業 (合計34)
居宅介護 (3) 重度訪問介護 (2) 同行援護 (1)
行動援護 (1) 就労継続支援 B型 (3) 就労移行支援 (1)
就労定着支援 (1) 共同生活援助 (2) 計画相談支援 (9)
地域移行支援 (1) 障害児相談支援 (7) 児童発達支援 (1)
放課後等デイサービス (1) 保育所等訪問支援 (1)

※カッコ内は1事業所で複数事業を行っているため、法人数とは一致しない。

実地検査で主な指摘事項

利用者の人権の擁護、虐待防止等のための必要な体制の整備が取られていない

重要事項等の書類への表記が不十分（虐待防止責任者、区の虐待窓口）
職員への研修の実施（常勤、非常勤を問わず全員を対象としているか）
マニュアルの作成、虐待防止チェックリストの実施が不十分

※令和3年度から努力義務化した後、令和4年度から義務化となる事項

- ・虐待防止委員会の設置等
- ・従業者への研修の実施
- ・虐待の防止等のための責任者の設置

重要事項説明書の記載が不十分

苦情に関する窓口案内の記載が不十分（利用者の受給者証発行の市区町村の窓口を表記する。）

利用者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が掲示されていない

運営規定の概要、従業者の勤務体制、虐待や苦情のパンフレット等の掲示をしてください。

給付費の額について通知していない（法定代理受領通知の交付）

給付費の代理受領をした後に全員に通知し、写しを保管してください。

通知は行っているが、通知日が不適切である。発行は、事業所が給付費を受領した後の日付となります。

受給者証及び受給者証事業者記入欄による受給資格の確認を怠っていた

支給決定の有無及び有効期間、支給量等を確認し、有効な写しを保管してください。

サービス提供の記録について利用者から確認を得ていない

日々の提供したサービス内容を記載した文書を作成し、利用者の確認を得た上で、写しを保管してください。

定期的なモニタリングを行っていない

サービス事業者は定期的にモニタリングを行ってください。（6か月に1回は、個別支援計画の見直しをしてください）。モニタリングを実施したら記録し、利用者の方とも共有してください。

注意していただきたい事項

○いろいろな記録の中で、個別支援計画、サービス提供記録等、利用者への説明、了解を得ることが基準となっているものがあります。このような記録は写しを保管し、確認できるようにしておくことが求められています。

実地指導で確認する事項については東京都福祉保健局のホームページを参考にしてください。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shidoukensa/youkoutou/sidouki_jyun.html

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shidoukensa/syudanshiryo/index.html>

令和3年度は報酬改定があります。厚生労働省や東京都のホームページで内容を確認して下さい。報酬の請求に誤りがあった場合、過去5年について、返還していただくことになります。返還金が高額になる場合もあるので、報酬請求の際には、十分にご注意ください。

【苦情、要望について】

○利用者本人、家族から

利用者本人、家族からの苦情や要望は、今後の利用に支障がでることを懸念し、「事業所には知らせないでほしい」と言われるものが多く、事業所に伝えていない場合もあります。解決するためには、利用者と事業所での話し合いが必要となります。

モニタリング等を活用し、利用者の希望を十分に確認してください。

児童や知的障害等、利用者本人が希望を伝えることが困難な場合には、家族の状況理解が不十分となり、苦情につながりやすいです。家族とのコミュニケーションの取り方に特に、配慮してください。

一方、本人、家族の希望に応じることが困難な場合に、その理由を十分に説明していないと、事業所以外の苦情窓口で「サービスの提供を拒否された等」の苦情になっている事案が増えています。本人及び家族への説明を丁寧に行ってください。

○地域の方から

- ・事業所からの騒音、利用者が地域の方に迷惑をかけている。
- ・警察、消防が来ていたが、何があったのか。
- ・事業所の従業者が利用者への虐待行為を行っている。

障害者に係る事件や事故のニュース等により、住民の方の関心が高まっていると推察されます。地域での理解、円滑な関係作りは事業運営にも重要な要件となります。