

令和 7 年度

池田市・箕面市・豊能町・能勢町

指定障害福祉サービス事業者等集団指導 《共通編》

池田市・箕面市・豊能町・能勢町
広域福祉課 障害事業者グループ

1. 業務管理体制の整備と届出について
2. 指定障害福祉サービス事業者等に対する指導及び監査
3. 障害福祉の現場におけるハラスメント対策について
4. 障害福祉サービス等情報公表に係る手続きについて

1. 業務管理体制の整備と届出について

1. 業務管理体制の整備と届出について

平成24年4月1日から、障害者（児）施設・事業者は、法令遵守等の業務管理体制の整備が義務付けられています。事業者が整備すべき業務管理体制は、指定を受けている事務所又は施設の数に応じ定められており、また、業務管理体制の整備に関する事項を記載した届出書を関係行政機関に届け出ることとされました。

①事業者が整備する業務管理体制

（障害者総合支援法第 51 条の 2、第 51 条の 31、児童福祉法第 21 条の 5 の 26、第 24 条の 19 の 2、第 24 条の 38、障害者総合支援法施行規則第 34 条の 27、第 34 条の 61、児童福祉法施行規則第 18 条の 37、第 25 条の 23 及び 25 条の 26 の8）

事業所等の数：1以上20未満	事業所等の数：20以上100未満	事業所等の数：100以上
法令遵守責任者の選任	法令遵守責任者の選任	法令遵守責任者の選任
	法令遵守規程の整備	法令遵守規程の整備
		自主監査の実施

②業務管理体制の整備に関する事項の届出先(所管)

(障害者総合支援法第 51 条の 2、第 51 条の 31、児童福祉法第 21 条の 5 の 26、第 24 条の 19 の 2、第 24 条の 38、障害者総合支援法施行規則第 34 条の 28、第 34 条の 62、児童福祉法施行規則第 18 条の 38、第 25 条の 23 の 2 及び 25 条の 26 の 9)

届出は、障害者総合支援法及び児童福祉法の根拠条文ごとに行う必要があります。(下表は池田市・箕面市・豊能町・能勢町に事業所を開設する場合)

区分	届出先(所管)
指定事業所又は施設が 2 以上の都道府県に所在する事業者	厚生労働省本省 (社会・援護局障害保健福祉部 企画課監査指導室)
特定相談支援事業又は障がい児相談支援事業のみを行う事業者であって、すべての事業所等が同一市町村内に所在する事業者	市町村長 (障がい福祉担当課)
上記以外の事業者	大阪府知事 (福祉部 障がい福祉室 生活基盤推進課 指定・指導グループ)

よく寄せられる質問

質問	答え
法人代表者を変更した場合は業務管理体制の変更届が必要か	法人代表者を変更した場合は業務管理体制の届出事項となりますので、障がい福祉サービス事業者の変更届とは別に、業務管理体制の変更届をお願いします。
既に障害者総合支援法上の業務管理体制の届出は行っている。今回、児童福祉法に基づく事業所の新規指定を受けたが、届出は必要か	必要です。 届出は、障害者総合支援法及び児童福祉法の根拠条文ごとに行う必要があります。
同一建物（敷地）にて、居宅介護と重度訪問介護事業所を運営している。その場合の事業所数の数え方は1で良いか	事業所の数え方はサービス数で数えますので、居宅介護と重度訪問介護を運営していれば事業所数は「2」となります。（児童福祉法に基づく放課後等デイサービスと児童発達支援についても「2」となります。）
事業所の追加開設や事業廃止に伴い所管が変更になるが、変更に関する届出はどのように対応すれば良いか	業務管理体制届出書(様式 7 号もしくは 11 号)の項目 1～6 に必要事項をご記入いただき、所管変更前の行政機関と所管変更後の行政機関に送付してください。

※ 大阪府知事あての届出様式等は、下記ホームページからダウンロードできます。

指定障がい福祉サービス事業者等及び指定障がい児通所支援事業者等の業務管理体制の整備に関する届出について

https://www.pref.osaka.lg.jp/o090080/jigyoshido/jiritu_top/gyoumukanritaisei2.html

2. 指定障害福祉サービス事業者等に対する指導及び監査

2. 指定障害福祉サービス事業者等に対する指導及び監査

①指導を受ける対象事業者

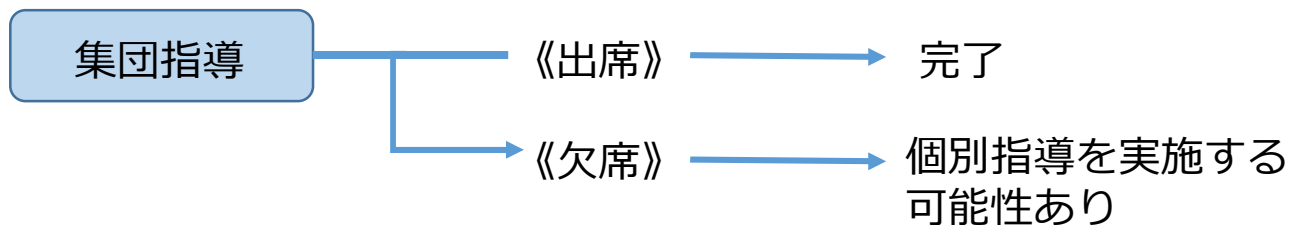
原則として、毎年度の4月1日現在指定を受けている全ての事業者・施設。

②指導の目的

指定事業者等の全体のレベルアップを図ることを主眼として、関係法令・制度の趣旨、目的の周知及び理解の促進及び自立支援給付に係る過誤・不正請求の防止の観点から算定要件等の周知など、障がい者総合支援制度の適正な運営を図る。

③指導の種類

1. **集団指導**・・・毎年度4月1日現在指定を受けている全ての事業者・施設が年に一度行われる集団研修を受講するもの。実施方法は集合形式、WEB視聴形式、資料配布等、年度ごとに異なる。

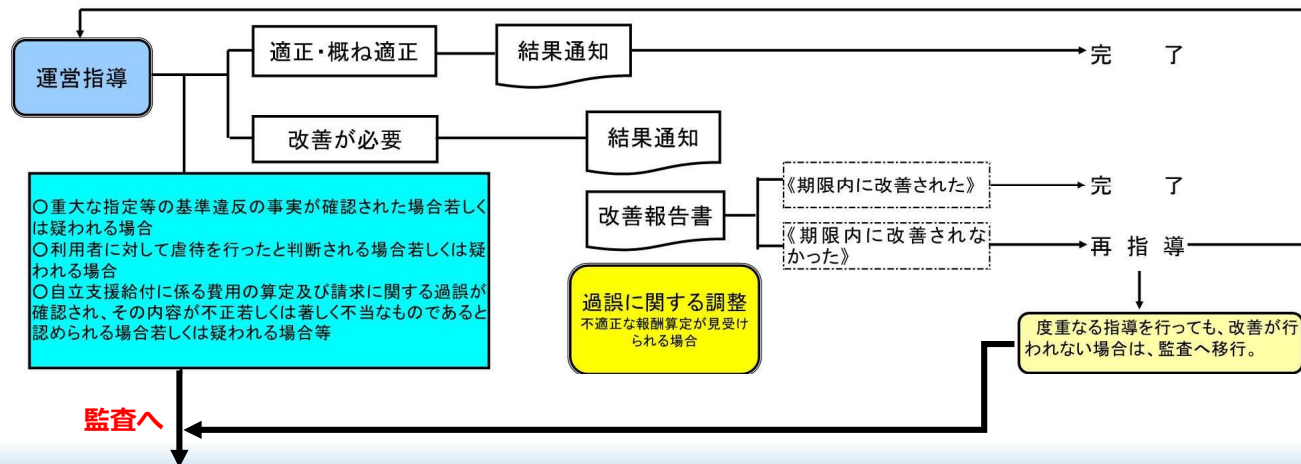


③指導の種類（続き）

2. 運営指導・・・指定期間（6年）内に事業所へ訪問し、関係法令及び指定基準、報酬基準等に照らし、適正な運営が行われているか確認し、適正でない場合は、これを改善するよう指導する。

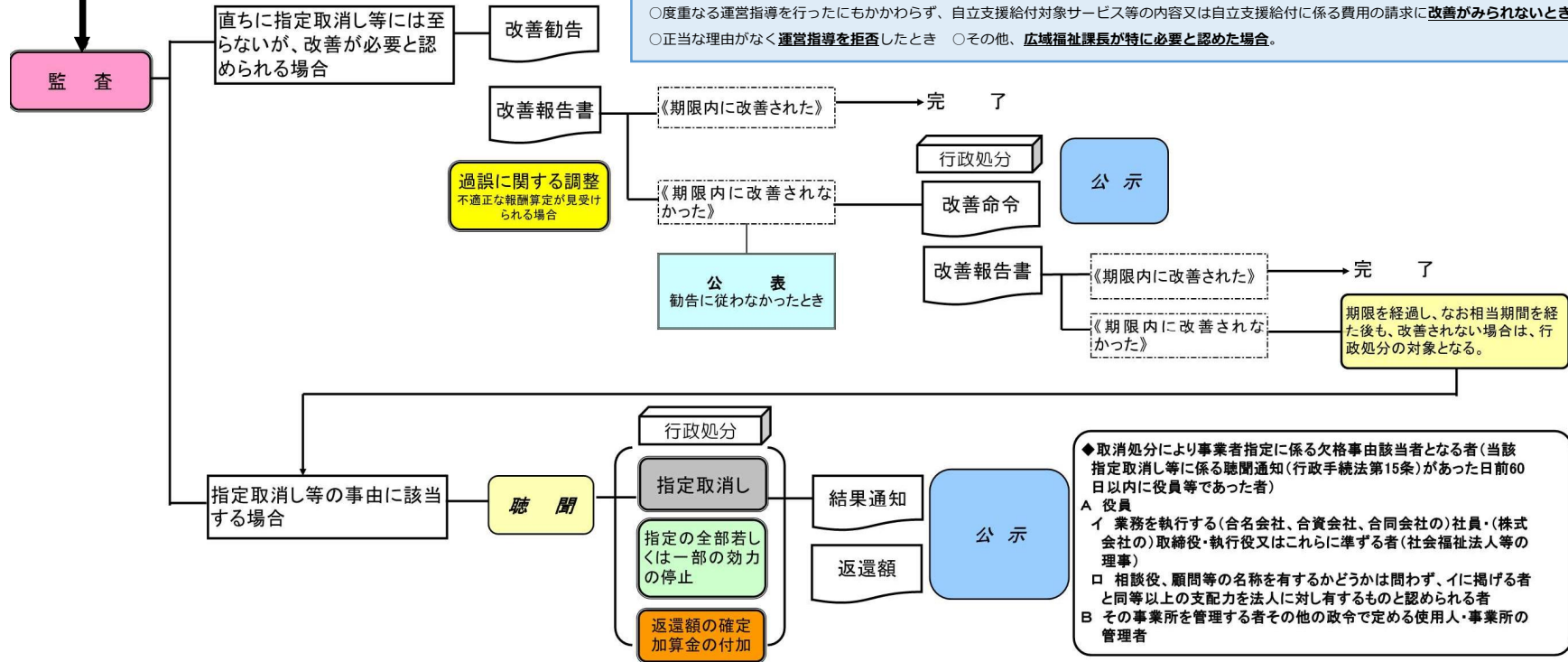
①一般指導・・・全ての事業者・施設の中から計画的に実施する。

②随時指導・・・利用者等からの苦情が多い等、特に運営指導の実施が必要と認められるもの
情報提供を受けて、運営指導の実施が必要と認められるもの
運営指導の結果、指導した事項について改善が不十分な障害福祉サービス事業者等で再度の運営指導により、改善が見込まれるもの
広域福祉課長が運営指導の実施が必要と認めるもの



対象事業所

- 障害福祉サービス事業者等若しくは当該事業者等が運営するサービス事業所等（以下「サービス事業所等」という。）の管理者又は従業者が、利用者に対して虐待を行ったことを疑うに足りる理由があるとき。
- 指定障害福祉サービス事業者等にあつては障害者総合支援法第43条、指定障害者支援施設等設置者等にあつては法第44条、指定相談支援事業者等にあつては法第51条の23に規定する基準の重大な違反があると疑うに足りる理由があるとき。
- 自立支援給付に係る障害福祉サービス等の内容に不正又は著しい不当があつたことを疑うに足りる理由があるとき。
- 自立支援給付に係る費用の請求に不正又は著しい不当があつたことを疑うに足りる理由があるとき。
- 障害福祉サービス事業者等が、不正の手段により事業者指定を受けたことを疑うに足りる理由があるとき。
- 度重なる運営指導を行ったにもかかわらず、自立支援給付対象サービス等の内容又は自立支援給付に係る費用の請求に改善がみられないとき。
- 正当な理由がなく運営指導を拒否したとき ○その他、広域福祉課長が特に必要と認めた場合。



3. 障害福祉の現場におけるハラスメント対策について

障害福祉の現場におけるハラスメント対策について

令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。これを踏まえ、令和2年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、**顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）に関し、事業者は相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備や被害者への配慮に取り組むことが望ましいこと、被害を防止するためのマニュアル作成や研修の実施等が有効である**旨が示されました。

人材確保や定着のため、職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備という観点からも各事業者がこうした取組みに着手していくことは重要なことといえます。

訪問系サービスについて

訪問系サービスでは、「1対1で支援を行う場合がある」「利用者の居宅内での支援など管理者等が状況を把握しにくい」などのことから、ハラスメントと認識されにくい場合があります。

サービス提供従事者（ヘルパー）が管理者やサービス提供責任者等に日頃からハラスメントに関する報告や相談がしやすい環境を作ることが重要ですが、ヘルパーの日々の支援記録などに注意することや記録で気になる点について直接確認するなど積極的な対応も考えられます。

また、ハラスメントを回避したり、応援できる体制を予め検討しておくことなども考えられます。

(1) 利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すのか

利用者や家族等によるハラスメントは次のように整理されます (以下、利用者・家族等から示される次のような行為を「ハラスメント」という用語で表現します)。

1. 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例)

- 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった(つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など)
- 唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった
- コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった
- 物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為をされた

2. 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例)

- 攻撃的な態度で大声を出された
- 他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された
- 契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された
- 人格や能力を否定する発言をされた
- 脅迫する発言を受けた

3. セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為。

例)

- サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった(手を握られる、抱きしめられる、など)
- 性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
- 性的な関係を迫られた
- 食事やデートに執拗に誘われた
- アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた

(2) ハラスメントを受けたらどうすればよいか

相談することと同様に、自身で身を守ることも重要です。日頃から管理者と同僚と相談しながら、いざという時の対策を検討しておいてください。

その場で対応

▶ 自身が嫌な思いをしていることを伝える

職員は利用者を支援するという立場のため、ハラスメントを受けても我慢をしてしまいがちです。ご自身が嫌な思いをしていること、止めて欲しいことを伝えることは大切です。伝え方によっては逆にエスカレートしてしまうこともありますので、日頃から職場内で利用者に向けた伝え方を考えておきましょう。

▶ 応援を呼ぶ・対応を代わってもらう

ハラスメントを受けたと感じたら、迷わず応援の職員を呼ぶか、対応を代わってもらいましょう。一人で抱え込まないことが重要です。

▶ その場を離れる

利用者の安全が確保されていることが前提ですが、物理的に距離を取るにより感情の鎮静化が図られる場合があります。それにより、利用者が自身の言動について不適切であったことに気付くきっかけに繋がるかもしれません。

再発を防ぐ

▶ 報告・共有する

ハラスメントがあった際には必ず管理者等に報告し、記録も残しましょう。また、会議などで情報を共有することで、職場全体でハラスメントが再び起きないように対応を考えましょう。一人で抱え込まずに組織として対策を検討することが大切です。

▶ 発生した背景を考える（支援方法などの見直しにつながる）

利用者・家族等がその言動に至った背景を考えましょう。心身の不調や生活上のストレスなどがハラスメントに繋がっている可能性があります。また、原因は一つではなく、本人の体調や環境などいくつかの要因が合わさっている場合もあります。管理者や同僚とともに相談して、支援方法や環境の見直し・改善をすることで再発を防ぎましょう。

障害福祉サービス等事業者がハラスメントに対応することの意味

ハラスメントについて適切な相談体制を整備するためには、その重要性を理解することが大切です。

また、事業者には「安全配慮義務」の観点からもこれらの取組みに積極的に対応することが期待されています。

安全配慮義務とは、「職員が安全かつ健康に働けるように使用者（事業者、管理者）が配慮する」ことです。この義務を果たしていない場合、民事訴訟の対象となる可能性があります。

障害福祉サービスにおけるハラスメントへの対応は、サービスを継続するための人材の確保や定着を図るだけにとどまらず、発生の背景要因を分析すると様々な意味を持ちます。

例えば、利用者・家族等が事業者への不満や不信を感じたことで感情的に発生するものや、利用者の心身の状況と職員の支援方法とのミスマッチによって発生するもの等が考えられ、対応を通じてサービスの質の向上や利用者の状態に合った支援方法の検討にもつながります。

一方で、事業者がハラスメントに適切に対応せず、職員が不満や精神的ストレスを抱えこむと、利用者への報復（虐待）につながってしまう可能性もあります。

ハラスメントの相談や報告がないのは良いことか

職員からハラスメントに関する相談や報告がないことは、一概に良いこととは言えません。

実際に、職員向けのアンケートでは全体の2割～4割が「利用者や家族等からハラスメントを受けたことがある」と回答し、その半数程度が「誰にも相談しなかった」「内容によって相談しなかった」という結果が出ています。

相談しなかった理由として、「相談しても解決しないと思ったから」「利用者・家族等の障害や病気によるものであったから」「利用者・家族等の性格又は生活歴によるものであったから」が上位です。

アンケートではハラスメントを受けたことのある職員の4割以上が「仕事を辞めたいと思ったことがある」とも回答しています。

職員が管理者等にハラスメントを受けたことを申し出るのは抵抗感を抱くことがあります。

「申し出ることで自身の能力が低いと思われたり、評価を下げられたりするのではないか」などの不安があるためです。

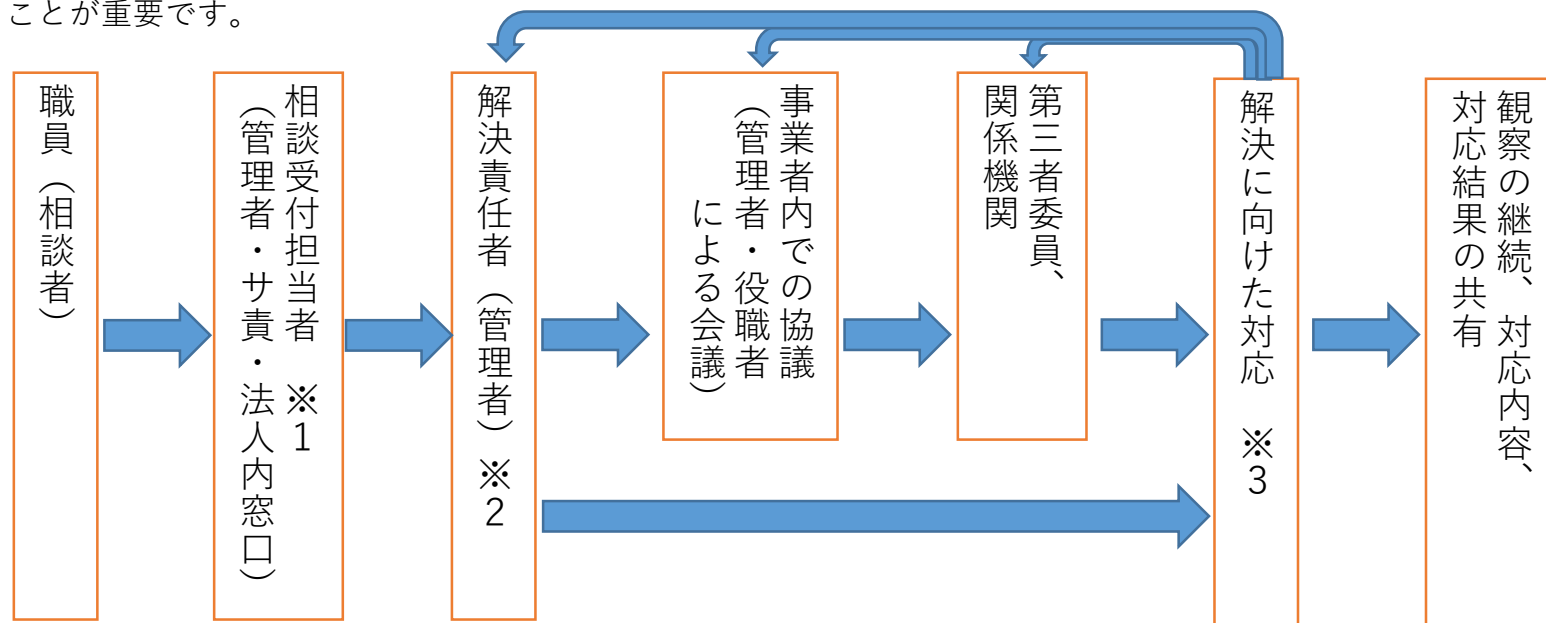
事業者はこの気持ちを汲み取り、相談することで不利益を被ることがないことを明確に示して、不安なく気軽に相談できる体制を整備するよう努めなければなりません。

(1) 相談受付から対応までの流れ

ハラスメントに適切に対応するためには、職員からの相談受付から対応までの仕組みをつくる必要があります。

職場全体でハラスメントを見過ごさず、その解消に向けて組織的に対応するためです。

仕組みとは、ハラスメントに関する相談対応体制やマニュアルを整備することであり、職員全体でその流れを理解しておくことが重要です。



※1 事業者の規模等により、相談受付担当者が相談解決責任者を兼ねる場合もある。

※2 相談解決責任者のみでの対応が困難である（想定される）場合や判断に迷う場合は、ケースに応じて事業所内での協議への課題としてあげる、あるいは第三者委員、関係機関へ助言・支援を求める

※3 対応結果によって、別の対応を検討する。単独での解決が困難な場合は※2のとおり助言・支援を求める。

1) ハラスメント対応の仕組みをつくり、周知する

事業者としてハラスメントに対応するための仕組みをつくり、職員へ周知します。周知する際には、ハラスメントについて安心して相談できることや、相談窓口とその連絡先などについて、書面でわかりやすく案内します。ハラスメント発生を早期に把握し、職員に配慮しながら対応できる仕組みをつくる上では、次のような取組みがあります。

ハラスメント発生を早期に把握し、対応するための取組み例

ハラスメント対応に関する方針や相談対応の体制・フローの周知

ハラスメントを見過ごさないといった方針や相談対応の体制・フローが明示されることで、職員にも「相談していいんだ」との安心感を与えられます。

安心して相談できる窓口の設置（事業者内・事業者外）

窓口は「男女でそれぞれ同性の窓口担当者を設ける」「弁護士など外部の専門家に委託する」などして、相談に対する心理的ハードルを下げて、実効性のある仕組みにすることが重要です。

定期的な職員との面談機会での聞き取り（人事考課の面談などの活用）

1対1でプライバシーを保護しながら話せる環境のため、不安や恐れなどを抱くことなく、安心して話をする事ができます。本人が体験したことや思いなどを聞き出すためには、管理者等と職員の信頼関係が重要なため、他取組みを通じて安心して相談できる職場の雰囲気をつくっていきましょう。

職員アンケートの実施

事業者として全職員を対象に業務への不安や恐れ等を拾い上げるアンケートを実施することも有効です。業務がうまくこなせないことが、ハラスメント発生の原因となることも想定されるからです。実効性を持たせるためには、アンケートの提出先や匿名性に配慮して記入しやすくする、アンケートで把握した問題には必ず何らかの形で回答するといった工夫が必要です。

管理者による現場巡回

管理者自らが現場の様子を把握することで、ハラスメントに繋がる異変を早期に発見したり、報告・相談しやすい職場の雰囲気をつくったりできます。

日々の支援記録などから気になる記載について職員への聞き取り

管理者は日々挙がってくる支援記録などからも異変を察知するよう努めます。記録に書かれたことの背景も想像しながら、気になる点は職員に直接確認するなどの積極的な対応が重要です。

虐待防止のために実施する業務の振り返りやセルフチェックの活用

ハラスメント発生の要因として、職員の関わり方や支援方法が利用者に合っていないことも考えられます。虐待防止のために実施する振り返りやセルフチェックでは、ハラスメント防止の観点でも記載内容を確認します。

Ⅱ) 相談を受け付ける

職員から相談があったときは、まずは相談受付担当者が職員の受けた行為の内容などを聞き取ります。

相談を受ける際は、職員の心情に配慮しながら話をじっくり聴きます。内容によって職員へ支援に関する助言など言いたいことがあったとしても、職員が一旦話し終えるまではさえぎらずに耳を傾けましょう。

相談者の意向や要望を確認し、必ず記録します。聞き取りにあたって、抜け漏れがないように受付票などの書式を準備しておきます。

受け付けた相談内容は相談者のプライバシーを保護するため、本人の了解なしには相談受付担当者以外に共有しないことが重要です。併せて、相談したことによって人事考課などで不利益な取扱いを行わない旨を伝え、安心して話してもらえるようにします。

職員が安心して相談できるような工夫も必要です。例えば、セクシュアルハラスメント等のケースでは、相談受付担当者が異性だと相談しにくい場合があります。事業者としてこのような場合にも配慮して、相談受付担当者は男女各1名ずつ設置するなどします。

管理者でなく、事業者で設置した相談窓口で受け付けた場合は、相談者の意向や相談の内容を踏まえ、組織としてこの後どのように進めていくかを決めておくことも必要です。

Ⅲ) 相談する際に整理して伝えると良いこと

●利用者・家族等から受けた行為の内容

誰に、何を、いつ、どこで、どのように…等

●その行為を受けた直後の対応

我慢した、その場を離れた、対応が変わってもらった…等

●その行為を受けたことによって心や身体にどのような影響があったか

怪我をした、眠れなくなった、恐怖心や不安を感じるようになった…等

●相談した相手にどのような対応をしてほしいか

話を聞いてほしい、何があったか知ってほしい、担当を変えてほしい、相手に注意してほしい…等

職場内で相談しづらかったら・・・

管理者や法人の相談窓口、同僚や知人・家族に相談しにくい場合は、外部に誰でも相談できる窓口があります。プライバシーは厳守されますので、安心して相談出来ます。貴事業所職員にも案内してください。

●こころの耳

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>

●各自治体に設置された福祉・介護職員等の悩み相談窓口

IV) 相談受付後の対応

①事実確認

相談受付担当者による相談者からの聞き取りを終えたら、利用者の支援記録や家族等の情報を整理した関係書類などを確認します。

相談者の意向や相談内容に応じて、利用者・家族等にも当時の状況や行為に至った要因など聞き取りを行います。

聞き取りを行おうとしても、相談者が精神的なショックでうまく状況を説明できなかつたり、利用者・家族等も感情的になって落ち着いて話すことが難しかったりする等、**うまく事実を確認できない場合があります。**

この場合は、相談者の了解を得て、現場にいた他職員や目撃者などの第三者にも聞き取りを行います。

第三者に聞き取りをする際には、相談者の情報などについて守秘義務があることを十分に理解してもらい、事実確認を行う人数はできる限り絞りましょう。

②解決に向けた対応の検討

事実確認ができれば、事業者としての対応を検討します。**相談者の意向によりませんが、まずは原則として相談受付以降は相談者が行為者と距離を置けるよう配慮します。**小規模事業者や勤務形態などの事情によってその対応が難しい場合は、複数名で対応できるよう調整を行い、相談者と行為者が1対1となる状況を作らないようにします。

確認した事実に基づいて、行為者と共有すべき問題（課題）や事業者からハラスメントの再発防止のために行為者へ申し入れることを整理します。

障害福祉サービス等では、利用者・家族等の心身の状況に対する職員の知識やスキルが不足していたことで、ハラスメントが発生することもあります。

この場合には、職員へ利用者・家族等の特性に対する知識や具体的な対応の教育を行うとともに、職員が可能な支援やコミュニケーションでの工夫について意見を出し合うなどします。

③事業者内での協議や第三者委員・関係機関との連携

ケースによって解決責任者であっても判断が困難なことや打てる手立てが限られてしまうことがあります。

その場合は解決責任者であっても抱え込まずに、事業者内の役職者会議などへ議題として提示し、事業者全体で対応の検討を行います。客観的・中立的立場からの助言や介入が求められる場合は、第三者委員や相談支援事業所、行政などの関係機関に相談しましょう。ただし、事実を共有する上では、相談者のプライバシーに配慮して、本人から了解を得ることを忘れないよう留意してください。

V) 解決に向けた対応

①利用者・家族等への説明、話し合い

事実確認した結果や、事業者内で検討した対応策などについて、利用者・家族等へ説明します。必要に応じて第三者委員や相談支援事業所、行政の担当ケースワーカーなどの関係機関に立ち会ってもらい、落ち着いた状態で利用者・家族等と話し合います。

②職員への配慮

ハラスメントを受けた職員に対しても、事業者として配慮が必要です。

原則として、行為者と物理的な距離が取れるようにシフト調整や勤務する部署や施設・事業所の変更を検討します。
支援を複数名のチームで行うようにして、相談者と行為者が1対1とならないようにすることも有効です。職員の意向によって、確認した事実や利用者・家族等の心身の状況などを考慮し、職員の取るべき対応について管理者等から助言や支援を行います。

VI) 対応後に実施すること

①観察の継続

受け付けた相談へ一度対応すれば、ハラスメント対応が完了するとは限りません。利用者・家族等の心身の状況変化や行為につながってしまった支援を繰り返してしまう等により、新たなハラスメントが発生したり、再発したりする可能性があります。

管理者は自ら現場を巡回することや日々の記録を注視する等して、職員や利用者の普段の様子を把握し、異変に早く気づけるようにします。

②事業者内、職場内での対応内容・対応結果の共有

同じことを起こさないためには、職員の同意を得る等プライバシーに配慮しながら、事業者内、職場内で共有し、ハラスメントがなぜ発生してしまったかを分析し、再発防止に努めることが大切です。

4. 障害福祉サービス等情報公表に係る手続きについて

4. 障害福祉サービス等情報公表に係る手続きについて

平成30年4月に障害福祉サービス等情報公表制度が施行されました。

- ▶ 障害福祉サービス等を提供する事業所数が大幅に増加する中、利用者が個々のニーズに応じて良質なサービスを選択出来るようにするとともに、事業者によるサービスの質の向上が重要な課題となっていました。
- ▶ このため、利用者による個々のニーズに応じた良質なサービスの選択に資することを目的として、平成28年5月に成立した障害者総合支援法及び児童福祉法の一部を改正する法律において、
 - ①事業者に対して障害福祉サービスの内容等を大阪府へ報告することを求めるとともに
 - ②大阪府が報告された内容を公表する仕組みを創設しました。(WAM NET)

事業者は

- ▶ 法人・事業所基本情報を都道府県に報告した後、情報公表システムよりログインID・パスワードが通知されます。
- ▶ ID・パスワードが通知等を用いて情報公表システムにログインし、事業所情報を入力してください。
- ▶ 入力内容を確認後、大阪府へ報告してください。
- ▶ 大阪府による承認後、報告内容がWAM NETに公表されます。



- ▷ **報告しなかった場合**
- ▷ **情報の更新が都度行われていない場合**



情報公表未報告減算

- ・全サービス対象
- ・減算期間は運営指導時等で未報告が発覚した際、未報告の時点から報告を行った月まで

報酬減算

【10%減算】

療養介護、施設入所支援、共同生活援助、宿泊型自立訓練 等

【5%減算】

居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、短期入所、生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、就労定着支援、計画相談支援、障害児相談支援 等

研修受講お疲れさまでした。

令和 7 年度集団指導《共通編》は以上です。

続いて

指定を受けているサービスに関する資料をご確認ください。

受講後のアンケートはLogoフォームで回答してください。

回答は、事業者（指定番号）毎に行ってください。

回答が無い場合、集団指導未受講となり、運営指導の対象となります。