

**令和6年度
障害福祉サービス事業者等
集団指導 資料A**



〈訪問系〉・居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護

以下は、社会福祉法人・公立以外の事業所対象

〈日中活動系〉・生活介護

〈訓練・就労系〉・自立訓練・就労移行支援・就労継続支援
・就労定着支援

〈障害児通所支援〉・児童発達支援・放課後等デイサービス
・居宅訪問型児童発達支援・保育所等訪問支援

**埼玉県 福祉部 福祉監査課
総務・障害施設・事業担当**



— 目 次 —

第1	障害福祉サービス事業者等の指導監査等について	
Ⅰ	基本方針	2
Ⅱ	指導監査等の形態	3
第2	運営指導について	
Ⅰ	運営指導方針	7
Ⅱ	令和5年度運営指導結果	12
Ⅲ	主な指導事項	15
第3	監査と行政上の措置について	
Ⅰ	監査方針	28
Ⅱ	監査に基づく措置	29
第4	令和6年度の指導監査等の体制について	40

第1 障害福祉サービス事業者等の指導監査等について

I 基本方針

令和6年度 社会福祉施設等指導・監査基本方針

令和6年4月
埼玉県福祉部福祉監査課

1 利用者の立場に立った指導・監査

施設（事業所）の適正な運営の確保と利用者へ安心・安全なサービスが提供されるよう指導・監査を行う。

運営指導・監査においては、可能な限り、施設内の巡視を行うとともに、利用者や職員の話をも直接聞き、サービス提供状況の把握を行う。

2 重大事案に関する機動的な対応

苦情通報に対して迅速かつ丁寧な対応を図る。特に、重大な不正や権利侵害が疑われる事案に対しては、特別調査を実施する。

3 指導・監査の重点項目

- ①水防法等に基づく非常災害対策
- ②業務継続計画の策定
- ③送迎バスの安全装置など利用者の安全確保に関する取組
- ④虐待防止対策
- ⑤介護報酬等の算定、食材料費等の徴収・管理方法

II 指導監査等の形態

- ◆ 集団指導は、年1回、講習等の方法により実施しています。
- ◆ 運営指導は、サービスの取扱いや、費用請求に関する事項を周知徹底させるものとして、概ね3年に1回、現地訪問により実施しています。
- ◆ 監査は、指定基準違反等が疑われる場合に、事実関係を把握し、公正かつ適切な措置を採ることを主眼に実施します。



1 指導

自立支援給付等対象サービスの質の確保や、自立支援給付等の適性化を図るため、事業者やその従業者に対し、サービスの取扱い、費用の請求等に関する事項について、周知徹底を図るもの。

(1) 根拠法令

- 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）第11条第2項 【障害福祉サービス事業者】
- 児童福祉法 第57条の3の3第4項 【障害児通所支援事業者】
- 埼玉県障害福祉サービス事業者等指導要綱

(2) 指導形態

集団指導

県指定の事業者に対して、講習等の方法により実施

〔指導対象の選定〕

- 毎年度の4月1日現在で事業を実施している全ての障害福祉サービス事業者等

〔指導方法〕

- 県ホームページの活用による動画の配信等の方法により行う。

運営指導

県指定の事業者に対して、事業者の事業所において、原則、実地に行く。

〔指導対象の選定〕

- 前年度又は前々年度に運営指導の対象とならなかった障害福祉サービス事業者等
→ 新規事業所は開所翌年度、その後は原則3年に1回の実施
- その他、県が特に一般指導が必要と認めた事業者

〔実施時期〕

- 毎年度の5月から年度末までの期間

〔指導方法〕

- 「自主点検表」に基づき、関係書類を閲覧し、関係者からの面談方式で行う。
- 原則、午前（9:15～）又は午後（13:30～）いずれかの半日単位で行う。

〔指導の結果〕

- 改善を要すると認められた事項は、後日文書により指導内容の通知を行う。
- 文書で指摘した事項については、事業者に改善報告書の提出を求める。
- ★ 運営上の問題等について、緊急に調査確認が必要と判断した事案が生じた場合などは、定期の指導によらず、随時に指導を実施する場合があります。

特別調査

県指定の事業者において、緊急に対応すべき重大な不正や権利侵害のあるおそれ等を内容とする通報に対し、その事実を確認する必要があると認める場合に実施

〔調査方法〕

- 基準違反等の確認について必要があると認めるとき、事業所へ立ち入り、関係者からの聞き取り、書類確認などの方法により調査を実施。
- 調査事案の内容に応じて、事前連絡なしで行う場合がある。
- 調査中に、違反等の事実を確認した場合は、直ちに監査を行うことができる。



2 監査

事業者の給付対象サービスの内容について、勧告・命令等、指定取消し等の行政上の措置に該当する内容であると認められる場合もしくはその疑いがあると認められる場合、又は、給付に係る費用請求について、不正もしくは著しい不当が疑われる場合（指定基準違反等）において、事実関係を把握し、公正かつ適切な措置を採ることを主眼とする。

（１）根拠法令

- 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）第48条第1項 【障害福祉サービス事業者】
- 児童福祉法 第21条の5の2第1項 【障害児通所支援事業者】
- 埼玉県障害福祉サービス事業者等監査要綱

（２）監査方法等

特別監査

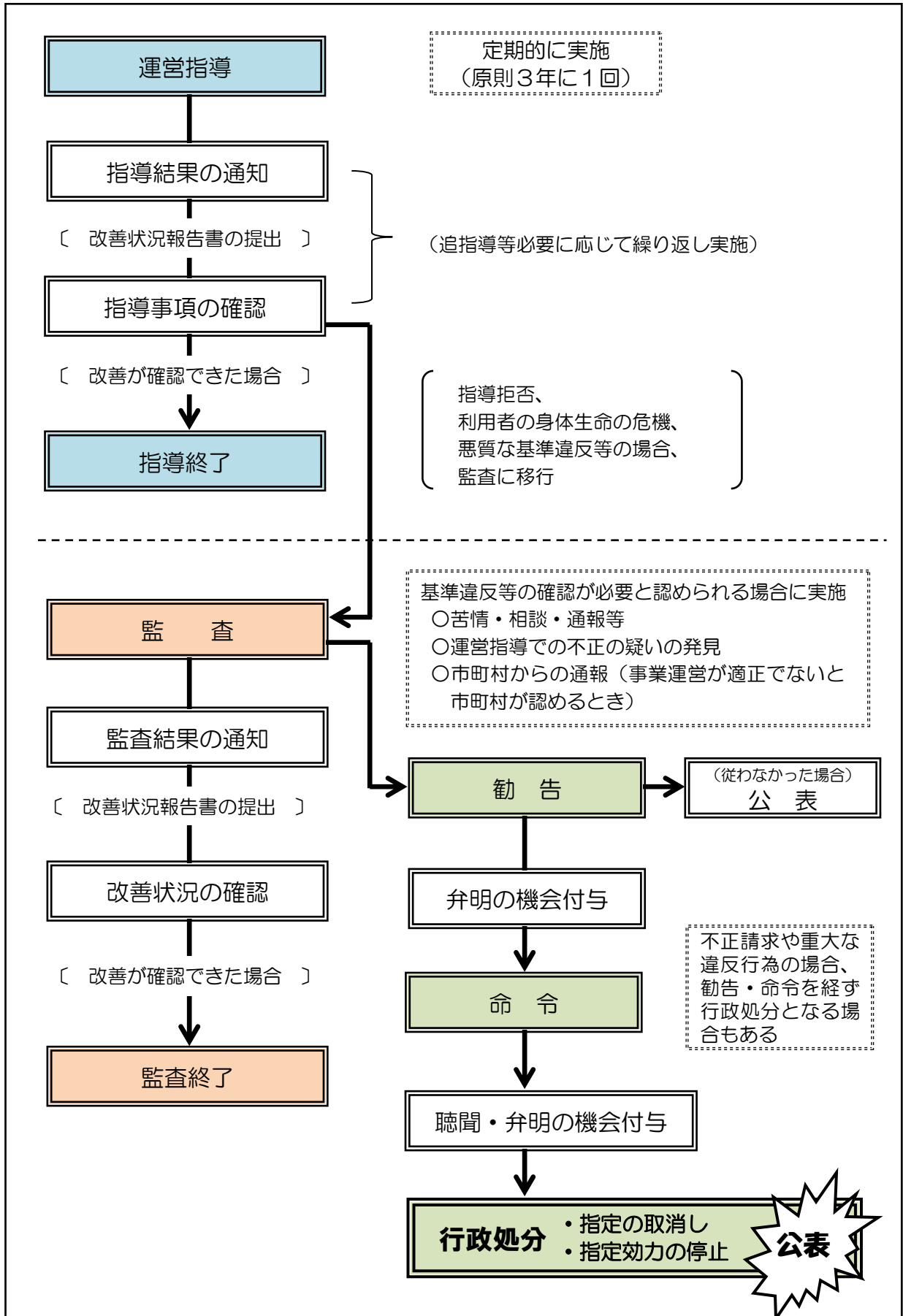
〔事業者の選定基準〕

- 県の指導対象となる事業者に対して、苦情・相談・通報等に基づく情報や、運営指導において確認した情報から、基準違反や不正請求等の違法行為が認められる場合、又は疑われる場合に、その確認について必要と認める場合に随時実施

〔監査方法〕

- 基準違反等の確認について必要があると認めるとき、次の方法により監査を実施
 - ・ 報告
 - ・ 関係者に対する質問
 - ・ 帳簿書類の提出又は提示
 - ・ 事業所への立ち入り
 - ・ 出頭
 - ・ 事業所の設備もしくは帳簿書類その他物件の検査
- 監査事案の内容に応じて、事前連絡なしで行う場合がある。

指定障害福祉サービス事業者等に係る指導監査フロー図



第2 運営指導について

I 運営指導方針

- ◆ 運営指導は、サービス内容や給付費の請求に関する事項について、法令等の定めに従い、必要な指導・助言を行うものです。
- ◆ 事業の運営に当たっては、関係法令等を遵守するほか、一般原則（個別支援計画の作成、利用者の人格尊重、虐待の防止等の措置、利用者の安全確保など）を踏まえ、サービス提供に努めてください。
- ◆ 運営指導の実施状況に関わらず、集団指導へは毎年度必ずご参加ください。また、自主点検表などによる運営面のセルフチェックの実施に努めてください。



1 指導の根拠

指定障害福祉サービス事業者等が事業を実施するに当たっては、法令・通知等の規定を遵守する必要があります。

(1) 根拠法令等

〔障害福祉サービス事業者（障害者総合支援法関係）〕

略称	名称
条例	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行条例 (平成24年埼玉県条例第67号)
法	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律 〈障害者総合支援法〉(平成17年法律第123号)
基準省令	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第171号)
解釈通知	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について〈指定基準の解釈通知〉 (平成18年12月6日障発第1206001号厚生労働省社会・援護局障害福祉部長通知)
報酬告示	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準〈報酬告示〉 (平成18年厚生労働省告示第523号)
留意事項通知	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス事業等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準に伴う実施上の留意事項について〈報酬告示の留意事項通知〉(平成18年10月31日障発第1031001号)

〔障害児通所支援事業者（児童福祉法関係）〕

略称	名称
条例	児童福祉法施行条例（平成24年埼玉県条例第68号）
法	児童福祉法（昭和22年法律第164号）
基準省令	児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成24年厚生労働省令第15号）
解釈通知	児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について（平成24年3月30日障発0330第12号厚生労働省社会・援護局障害福祉部長通知）
報酬告示	児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所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122号）
留意事項通知	児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について（平成24年3月30日障発0330第16号）

（2）事業者の一般原則

利用者へのサービス提供に当たり、指定障害福祉サービス事業者及び指定障害児通所支援事業者が踏まえるべき一般原則として、埼玉県条例及び基準省令において次のとおり定められています。

（事業者の一般原則）

- ① 事業者は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画（個別支援計画）を作成し、これに基づき利用者に対してサービスを提供する。
その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより、利用者に対して適切かつ効果的にサービスを提供しなければならない。
- ② 事業者は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならない。
- ③ 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、委員会や責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。
- ④（障害児通所支援のみ）事業者は、地域及び家庭との結びつきを重視した運営を行い、県、市町村、障害福祉サービス事業者、児童福祉施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努めなければならない。
- ⑤ 事業者は、利用者の安全を確保するため、事故の防止及び防犯に関する措置を講ずるよう努めなければならない。 ※埼玉県条例で規定

＜参照＞ ・障害者総合支援法 埼玉県条例第4条／基準省令第3条
・児童福祉法 埼玉県条例第4条／基準省令第3条

☆ 個別支援計画の作成、利用者的人格尊重、虐待の防止等の措置、利用者の安全確保などは、事業運営に当たっての大前提となりますので、関係法令等を遵守し、日々適切なサービスの提供に努めてください。

2 運営指導方針

障害者総合支援法又は児童福祉法に基づく指定障害福祉サービス事業者等に対する運営指導について、県では、実施方法等を規定した「埼玉県障害福祉サービス事業者等指導要綱」を制定し、当該要綱に基づいて実施しています。

- ☆ 運営指導の対象は、特に必要に応じて随時実施するものを除くと、前年度・前々年度に運営指導の対象とならなかった事業所となります。
- つまり、新規開設した翌年度を原則第1回目とし、その後は概ね3年に1回の周期で、現地訪問による実施となります。

(1) 運営指導の流れ

日程調整	<ul style="list-style-type: none"> 指導日の概ね1～2か月前までに日程調整のために電話連絡 原則として午前又は午後の半日単位で実施
実施通知	<ul style="list-style-type: none"> 事業所あてに実施通知を送付 (「事前提出資料」及び「当日用意する資料」を記載)
準備	<ul style="list-style-type: none"> 自主点検表の作成(様式は福祉監査課HPに掲載) 指導当日に用意する資料の保管状況を確認・整理
事前提出	<ul style="list-style-type: none"> 事前確認が必要のため、概ね10日前までに提出 ※ 御協力をお願いします。
当日対応	<ul style="list-style-type: none"> 原則、県福祉監査課職員2人で訪問(人数は増える場合もあり。また、県障害者支援課や市町村職員等が同行する場合もあり。) 事業者側対応者は、管理者又はサービス管理責任者(児童発達支援管理責任者)など、運営全般について御説明いただける方 必要に応じて他の従業者、場合により利用者から聞き取りもあり
結果通知 改善報告	<ul style="list-style-type: none"> 運営指導結果は、指摘の有無に関わらず翌月に文書で通知 指導事項については、改善状況をまとめ改善報告書を提出 指導事項の改善が報告書で確認できたら運営指導は完了 ※ 改善報告書の内容について、実地に確認する必要があるときは、再度指導を行う場合もあり

- ☆ 運営指導中に、次に該当する状況を確認した場合は、運営指導を中止し、直ちに監査を行う場合もあります。
- ① 著しい運営基準違反が確認され、利用者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合
 - ② 自立支援給付等に係る費用の請求に誤りが確認され、その内容が著しく不正な請求と認められる場合

(2) 運営指導の際の準備書類

運営指導の際に準備していただく標準的な書類は次のとおりとなります。

① 事前提出資料

運営指導日前に提出していただく資料です。事前に内容を確認の上、事業所に伺います。

① 指定障害福祉サービス事業所等 自主点検表 ※ 県ホームページからダウンロードして作成 URL https://www.pref.saitama.lg.jp/a0606/kenko/fukushi/kekaku/kansa/tenkenomote/index.html
② 従業者名簿
③ 運営規程
④ 重要事項説明書（利用者1名分）
⑤ 利用契約書（利用者1名分）
⑥ 個別支援計画書（利用者1名分）
⑦ 給付費等算定に係る体制等に関する届出書（別紙も含めた最新のもの）

② 当日準備資料

指導日当日に、必要に応じて閲覧させていただく関係書類の例示です。

（通常、事業者が備えておくべき書類です。）

ア 法人・施設運営に関する資料（例示）

- ① 法人の定款、理事会議事録、総会資料、法人及び事業所の組織図
- ② 指定申請書の副本及び変更届の副本
- ③ 就業規則、雇用契約書、労働（雇用）条件通知書、個人情報等の秘密保持に係る誓約書
- ④ 出勤簿、給与支払台帳、預金通帳
- ⑤ 従業者の勤務計画・実績の管理簿、研修・会議等の記録、職員の健康管理の記録
- ⑥ 職員の資格及び経験がわかる書類（資格証明書、実務経験証明書）
- ⑦ 賠償責任保険証書
- ⑧ 消防計画、消防署への届出の控え、避難訓練の記録、消防用設備点検表

イ 事業に関する資料（例示）

- ① 利用者一覧
- ② 各利用者の重要事項説明書、利用契約書、個人情報提供の同意書
- ③ 事業所が保管している利用者の受給者証のコピー
- ④ 利用者のアセスメント等の書類、個別支援計画書
（利用者の状況と支援計画、支援内容の関係が一連としてわかる書類）
- ⑤ サービスの提供の記録（利用者の確認を受けている書類、利用者毎の記録、業務日誌等）
- ⑥ サービスの月間実績記録表、給付費の国保連への請求書等（明細がわかるもの）
- ⑦ 法定代理受領通知書、利用者負担額の請求書控え及び領収書
- ⑧ 苦情・事故等の記録簿、緊急時の連絡体制表・マニュアル
- ⑨ 車両運行管理簿
- ⑩ 各種計画及び指針並びに委員会及び研修・訓練の記録
- ⑪ 事業所の平面図又は見取り図
- ⑫ 事業所の広告、パンフレット等（※利用者に配付しているもの）

※事業種別により別途確認する資料もあり

3 自主点検の励行

(1) 自主点検表の活用

運営指導に当たっては、事前に「指定障害福祉サービス事業所等 自主点検表」の作成により、セルフチェックをしていただいた上で、当日の指導や助言を行います。

運営指導が行われない年度においても、「自主点検表」の活用による、自主的な事業運営のチェックを年1回程度、定期的実施してください。

- ☆ 自主点検表には、法令（指定基準・厚労省解釈通知・報酬告示等）で求められているポイントを掲載しており、是正が必要な箇所の発見やサービスの改善、基本的な制度内容の理解に役立つ内容となっています。
- ☆ 運営指導時において確認した誤りの中には、自主点検表による点検を行っていただければ容易に防げるものが多数あります。

(2) 業務管理体制の整備

平成24年4月から、指定障害福祉サービス事業者等は、法の規定により、不正事案の発生防止の観点から、事業運営の適正化を図るための体制の整備（業務管理体制の整備）と、その届出が義務付けられています。

具体的には、職員の法令遵守を確保するための責任者（法令遵守責任者）が置かれていることなどが必要となります。

- ☆ 業務管理体制整備の届出は、通常、新規指定の際に指定申請書と併せて県（障害者支援課）等に提出いただきますが、届出が漏れているケースもあります。
各事業者において、届出済みか確認をお願いします。

【指定事業所の数に応じた整備届出事項】

事業所数が20未満	事業所数が20以上99未満	事業所数が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
		業務執行状況の監査を定期的 に実施

- ◇ 届出をする者：事業所を設置する事業者（法人）
- ◇ 届出先：県（障害者支援課）又は事業所が2都道府県以上にある事業者は厚生労働省
- ◇ 事業所の数：指定単位で合算する。（たとえば、児童発達支援・放課後等デイサービスの指定を受けている場合は事業所の数は「2」となる。）
- ◇ 届出の区分：事業を所管する法律により、届出書が異なります。
 - ※ 1の事業者が、所管法が異なる複数の事業所の指定を受けている場合、それぞれの法律に基づく別々の届出を担当部署に提出する必要がありますので、御注意下さい。
 - ・障害福祉サービス → 障害者総合支援法に基づく届出
 - ・障害児通所支援 → 児童福祉法に基づく届出

II 令和5年度運営指導の結果について（主に社会福祉法人・公立以外）

◆ 令和5年度は369事業所で運営指導を行い、うち48事業所に対して66件の（改善報告を求める）文書指導を行いました。

◆ 指導した内容については、給付費の返還も含め、日頃から自主点検を行うことにより、その多くが防げるものばかりです。

◆ 基準や請求要件などの確認体制を、事業所内全体に周知徹底してください。



1 実地指導の実施状況

(1) 1事業所当たりの平均指導件数

	事業所数（指導件数別）											平均 件数
	10 件～	9件	8件	7件	6件	5件	4件	3件	2件	1件	0件	
R5	0	0	0	0	0	1	1	1	9	36	321	0.2
R4	1	1	1	0	1	3	6	10	18	41	201	0.6

(2) 項目別指導件数

項目	主な内容	R5	R4
非常災害対策1	避難確保計画等未作成	6	8
非常災害対策2	消火避難訓練等の実施なし	2	4
安全計画	計画未作成	21	—
給付費の算定及び取扱い1	欠席時対応加算の要件を欠く請求	9	22
給付費の算定及び取扱い2	その他の加算・給付費の過誤請求	12	14
重要事項等の掲示	事業所内に掲示なし	1	6
給付費の額の通知	法定代理受領通知の未交付	0	3
基本方針	虐待防止の取組状況の不備	0	68
協力医療機関	協定期間の未更新	0	2
個別支援計画の作成	計画未作成、検討記録の不備	2	2
人員体制	配置基準未達、資格要件の不備等	7	17
取扱方針	自己評価と結果公表の不備	0	2
給付費の過誤請求等	給付費の過誤請求	1	9
喀痰吸引の手続き	特定行為事業者の未登録等	2	3
その他	定員の遵守 個人情報提供同意書の未交付 変更届の未報告 法令遵守責任者選任等の届出未提出 施設外就労における契約不備	3	18
合計		66	179

II-2 令和5年度実地指導の結果について（主に公立・社福の運営）

◆ 令和5年度は障害福祉サービス事業所351か所、障害者支援施設44か所で実地指導を行い、うち151事業所、27施設に対して271件の文書指導を行いました。

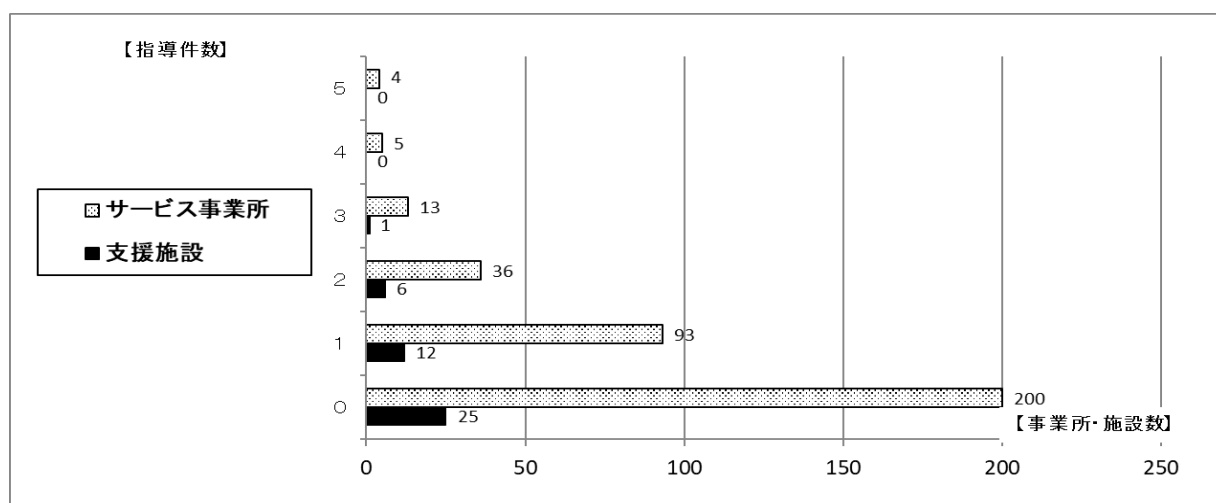


◆ 指導した内容は、日頃の自主点検で、その多くが防げるものばかりです。

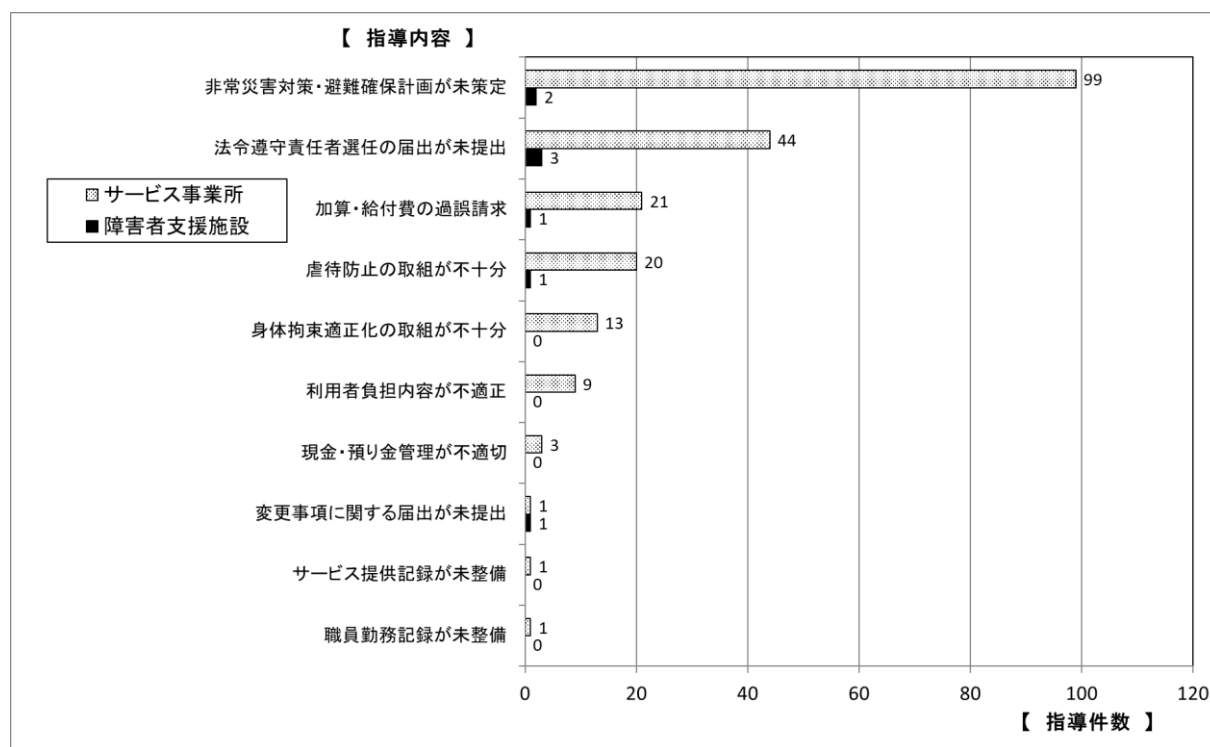
◆ 基準や請求要件などの確認体制を、事業所内全体に周知徹底してください。

1 実地指導の実施状況

(1) 文書指導件数（法人運営を含む指摘件数）の状況



(2) 主な指導内容の傾向



Ⅲ 主な指導事項

- ◆ 運営指導で文書指導をしたものの中には、報酬算定の誤りを指摘し、給付費の自主返還（過誤調整）を指導した事例もあります。
- ◆ 文書指摘した内容については、改善報告書の提出の有無に関わらず、必ず改善を実施し、時間の経過とともに元に戻らないよう注意してください。（数年後の運営指導において、前回と同じ指摘を行う事例も多数あります）
- ◆ 指定基準や報酬の要件等については常にチェックをし、特に制度改定時には誤った運用を行うことがないように、管理監督者のみならず、従業員一人一人が意識して事業運営を行ってください。



- 過去の運営指導等において、指摘が多かった主な事項をまとめたものです。
- 改善報告までは求めているもの、文書指導までは行っていないもの、また、指摘事例は少なくとも、極めて注意が必要と思われるものも掲載しています。
- 運営指導等において同様の指摘を受けることがないように、各指摘事項に該当する内容があれば、速やかに改善を図ってください。
※ 「自主点検表」によるセルフチェックも欠かさず行ってください。

1 「基本方針」における事項

① 虐待等の防止

★共通

【主な指摘事項】

- × 虐待防止責任者を設置していない
- × 従業員に対し、虐待防止に関する研修を実施していない

- ☞ 虐待防止責任者を設置し、重要事項説明書等に明記してください。
- ☞ 従業員に対する虐待防止に関する研修体制を整備し、虐待（の兆候）がないかの自己点検について、チェックリスト等を用いて定期的に行ってください。

② 利用者の安全の確保

★共通

【主な指摘事項】

- × 利用者を送迎車両から降ろし忘れて放置した
- × 利用者が支援中に所在不明となった

- ☞ 本事案は、重大事故までに至らないものも含めて複数件の報告例があります。
- ☞ 管理監督者のみならず従業員一人一人の意識徹底を図ってください。

2 「人員に関する基準」における事項

① 従業者の員数

★児発・放テ

【主な指摘事項】

- × 障害児通所支援において、児童指導員加配加算の算定を県に届出ているにもかかわらず、基準を上回る数の児童指導員等を配置せず、加算を請求している

- ☞ 加算要件を満たす児童指導員等の配置（障害児10人の場合、指導員等が3人以上）が出来ない場合、体制届の変更が必要となります。
- ☞ 欠如状態を放置して（勤務できる児童指導員等を確保していない）加算を受領した場合、加算の返還に留まらず、行政上の措置（処分等）を検討する事案となります。

② サービス提供責任者

★訪問系

【主な指摘事項】

- × 生活サポート事業の従業者など、認められていない兼務を行っている

- ☞ サービス提供責任者は、専ら居宅介護等に従事するものとなっています。（国の解釈通知では、移動支援事業との兼務は一定の条件のもと可能となっています。）
- ☞ 一方、生活サポート事業においては、居宅介護等のサービス提供責任者が生活サポートのサービス提供を行うことは認められていません。
- ☞ 同じ事業者で居宅介護等と生活サポートを併せて行っている場合、兼務とならないよう、配置に注意してください。

③ サービス管理責任者

★共通（訪問系除く）

児童発達支援管理責任者

【主な指摘事項】

- × 勤務形態が常勤となっていない（勤務実態なし）
- × 研修受講の猶予措置経過後も、研修が未受講である

- ☞ 常勤として配置されている管理責任者について、勤務実態そのものがない場合、また、営業日のうち数回しか勤務実績がないような場合、常勤としての要件を欠いた状態となります。 ※共同生活援助は常勤規定なし
- ☞ 管理責任者が要件を欠いた場合、欠如の扱いとなりますので、他の有資格者を配置するか、当面、欠如に伴う減算（翌々月から算定）として対応するか、早い段階で県（障害者支援課）に相談してください。
※ 「不在」となる場合にも変更届の提出が必要となります。
- ☞ 管理責任者の欠如状態を放置して給付費を受領した場合、報酬の返還に留まらず、行政上の措置（処分等）を検討する可能性がある事案となります。

3 「運営に関する基準」における事項

① 運営規程

★共通

【主な指摘事項】

- × 定めてある事項（営業日・営業時間、利用者負担額など）が変更され、運営実態と合っていない内容となっているが、県に変更届が提出されていない
- × 虐待防止のための措置など、基準上定めておかねばならない重要事項の記載がない

☞ 運営規程は指定申請における提出書類となっていますので、内容を変更した場合には県（障害者支援課）に変更届を提出してください。

☞ 運営規程の記載内容については、サービス種別ごとに県HPの指定手続きのページにモデル規程が掲載されていますので、参照の上、必要な修正を行ってください。

② 内容及び手続の説明及び同意

★共通

【主な指摘事項】

- × 重要事項説明書の記載内容が、運営規程や実態と合っていない
- × 契約書に定める契約の期間が、利用者の給付費の支給決定期間と合っていない
- × 契約書における契約当事者が「事業所」となっている

☞ 事業運営の重要事項（目的、従業者の職務等、営業日・営業時間、事業実施地域、サービス内容、緊急時対応、虐待防止の措置等）は運営規程で定めます。

☞ 重要事項説明書は、その重要事項を利用申込者に説明する文書ですので、運営規程と内容に齟齬がないか、運営規程が変更した場合にも対応しているか、また、運営実態とも乖離していないか、確認してください。

☞ 契約の期間は、支給決定期間の範囲内となりますので、契約開始日が支給決定開始日より前にならないように注意してください。

☞ 契約当事者は事業所ではなく「法人」となりますので、事業者側は法人代表者による記名押印としてください。

☞ 重要事項説明書と契約書の様式については、サービス種別によっては県HPの指定手続きのページにモデルが掲載されていますので、参照してください。

③ サービスの提供の記録

★共通

【主な指摘事項】

- × サービスを提供した際に、利用者から確認を受けていない
- × 利用者からの確認をその都度受けていない。（後日一括で受けている、など）
- × 業務日誌を作成していない

☞ サービス提供を行った際には、提供日、サービス内容等をサービスの提供の都度記録するとともに、利用者から押印・サイン等による確認を受けてください。

☞ 障害児通所支援では、送迎機会なども利用して保護者から確認を受けてください。

☞ 利用者の出欠状況、勤務した職員、活動内容、連絡事項等の活動状況の概要を、業務日誌として営業日の都度、漏れなく記録に残してください。

④ 給付費の額に係る通知等

★共通

【主な指摘事項】

- × 法定代理受領により市町村から給付費の支給を受けた場合に、利用者に対し、給付費の額を通知していない
- × 給付費を受領する前に、法定代理受領通知書を交付している

- ☞ 利用者に代わり給付費を直接受領した場合には、法定代理受領通知書として、市町村名・サービス提供月・給付費名・受領日・受領金額を記載したお知らせを、本来の受領者である利用者へ交付してください。
- ☞ 通知書の発行は、実際に給付費を受領した日以降に行ってください。

⑤ サービスの取扱方針

★児発・放デイ

【主な指摘事項】

- × 自己評価・保護者評価を実施していない
- × 評価及び改善の内容をインターネットの利用その他の方法により公表していない

- ☞ 児童発達支援及び放課後等デイサービスともに、自己評価・保護者評価の実施、それを受けて改善を図り、その内容を公表することが義務付けられています。
- ☞ 公表が未実施の場合、平成31年4月以降、未公表状態が解消されるまでの間、障害児全員について減算（15%）が適用となりますので、注意してください。

⑥ 個別支援計画の作成

★共通（訪問系除く）

【主な指摘事項】

- × サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）による、計画作成に係る業務が適切に行われていない（利用者の同意を得て交付するまでが著しく遅れている）
- × 計画作成に当たって、担当者等を招集して行う会議を開催していない、また、会議を開催していても、その記録を残していない

- ☞ サービスの提供は、サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）が作成する個別支援計画に基づき行われるものです。
- ☞ 個別支援計画がなくサービス提供を行った場合、計画作成に係る業務が適切に行われていないものとして、当該月については計画未作成減算の対象となりますので、新規利用者に関しては特に注意し、速やかに作成・交付をしてください。
- ☞ 計画作成に係る業務は、計画の作成のみならず、利用者へ説明し、文書により同意を得た上で交付するところまでが一連のものとなります。
- ☞ 作成そのものを行っていても、利用者の同意・交付がない場合は、基準上は減算の対象となりますので、作成後は速やかに利用者（障害児の場合は保護者）への説明の場を設け、同意を得てください。
- ☞ 計画未作成の場合の報酬請求については、はじめの2か月は30%減算、3か月目からは50%減算と、高い減算率が適用となりますので、注意してください。
- ☞ 計画作成（見直しも含む）に当たっては、必ず会議にて担当者等の意見を求め、作成や見直しのプロセスを記録として残しておいてください。

⑦ 支援計画シート等の作成

★行動援護

【主な指摘事項】

× 支援計画シート及び支援手順書兼記録用紙を作成していない

- ☞ 行動援護の提供に当たっては、関係者間で必要な情報を共有し、一貫性のある支援を行うための支援計画シート等の作成が必要となります。
- ☞ 支援計画シート等が未作成の場合、該当利用者について減算（5%）が適用となりますので、注意してください。
- ☞ 支援計画シート等については、厚生労働省通知（H26.3.31「重度訪問介護の対象拡大に伴う支給決定事務等に係る留意事項について」）に様式例がありますので、参考にしてください。

⑧ 賃金

★就A

【主な指摘事項】

× 就労A型事業所において、生産活動に係る事業収入から事業に必要な経費を控除した額が、利用者に支払う賃金の総額以上となっていない

× 賃金の支払を自立支援給付をもって充てている

- ☞ 平成29年度から基準改正により、A型事業者は、利用者に支払う賃金総額は、事業収入から必要経費を控除した額の範囲内とすることが定められています。
- ☞ 賃金を給付費から支払うことも原則禁止となっていますので、ご注意ください。

⑨ 工賃の支払等

★就B

【主な指摘事項】

× 工賃の目標水準及び前年度工賃平均額を利用者に通知していない

- ☞ B型事業者は、年度ごとに、工賃の目標水準を設定し、当該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ください。

⑩ 勤務体制の確保等

★共通

【主な指摘事項】

× 従業者に対して研修の機会を確保していない

× 内部研修の実施、又は、外部研修に参加した場合などの記録の作成がない

- ☞ 従業者の資質向上のため、研修機関が実施する研修や、事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保してください。
- ☞ 内部研修を実施した場合はもとより、外部研修に参加した場合でも、後日内容を確認したり、活用することができるよう、記録や資料を残しておいてください。

⑪ 定員の遵守

★生介・自立・就移・就A・就B・児発・放デイ

【主な指摘事項】

× 利用定員を超えた利用者の受入れを行っている

- ☞ 報酬算定上、1日の利用者数が定員の150%を超える場合や、また、過去3か月の利用実績が定員の125%を超える場合などは、30%の減算が適用されます。
- ☞ 減算が適用されない場合でも、定員を超える受入れが常態化している場合には、適正なサービス提供の確保が困難となりますので、定員内の利用者調整を行い、運営規程に定めた利用定員は必ず遵守してください。
- ☞ 利用者調整が困難な場合には、定員変更を検討してください。
- ☞ 毎月の報酬請求に当たり、定員を超過して利用者を受け入れている障害児通所支援事業所（児童発達支援、医療型児童発達支援及び放課後等デイサービス事業所）は、定員超過利用減算の算定の要否を「障害児通所事業所における定員超過利用減算対象確認シート」を用いて確認してください。

⑫ 非常災害対策 1

★共通（訪問系除く）

【主な指摘事項】

- × 地震や火災等の非常災害に対処するための「非常災害対策計画」が作成されていない
- × 浸水想定区域や土砂災害危険区域内の要配慮者利用施設に該当するが「避難確保計画」が作成されていない
- × 「避難確保計画」に基づく避難訓練を実施していない
- × 水防法・土砂災害防止法における要配慮者利用施設として、避難確保計画に基づく避難訓練を定期的実施していない

- ☞ 県条例には、事業者は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すると定められています。避難場所、避難経路、災害時の人員体制などを盛り込んだ「非常災害対策計画」を作成してください。
- ☞ 浸水想定区域や土砂災害危険区域内の要配慮者利用施設に該当するかを、地元市町村に確認してください。該当する場合は、水防法・土砂災害防止法に基づき、「避難確保計画」を作成し、地元市町村に提出してください。
- ☞ 「避難確保計画」を作成したら地元市町村に報告し、「避難確保計画」に基づく水害等に備えた避難訓練を定期的実施してください。

⑬ 非常災害対策 2

★共通（訪問系除く）

【主な指摘事項】

× 消火訓練及び避難訓練を年 2 回以上、通報訓練を定期的実施していない

- ☞ 指定基準上、事業者は非常災害に備えるため、定期的な避難、救出その他必要な訓練を行わなければならない、とされています。
- ☞ 防火管理者を置き消防計画を定める事業所（利用者と従業者を合算した人数が 30 人以上の場合は消防署に届出義務あり）は、消防法上、年 2 回以上の消火・避難訓練、定期的な通報訓練の実施が定められています。
- ☞ 防火管理者を置かない事業所であっても、義務施設に準じて、年 2 回以上の消火・避難訓練、定期的（年 1 回でも可）な通報訓練を実施してください。

⑭ 協力医療機関

★共通（訪問系除く）

【主な指摘事項】

× 協定期間が満了しているにも関わらず、更新もしくは変更の手続きを行っていない

- ☞ 指定申請書提出時に定めた協定期間が満了しているにも関わらず、更新等の手続きをせず失効状態となっている事例が見られます。
- ☞ 協力医療機関を定めることは指定基準上の必須要件となりますので、協定期間が途切れていないか、確認を行ってください。
- ☞ 医療機関の協力が得られる場合には、あらかじめ自動更新規定を設けておくことも未然防止となります。
- ☞ 医療機関を変更した場合には、県（障害者支援課）に変更届の提出が必要です。

⑮ 秘密保持等

★共通

【主な指摘事項】

× 他の事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する場合に、あらかじめ利用者等から提出を受ける同意文書（個人情報提供同意書）について、提供先が限定的に記述されている

- ☞ 同意文書に記載されている提供先として、事業所内の担当者会議、他のサービス事業所等との連絡調整と、限定的に記載されている例が見受けられます。
- ☞ サービス提供時に利用者の容体が急変した場合などの緊急時に、医療機関等へ情報提供することなども想定して、適切な活用ができるような内容で同意を得てください。

⑯ 苦情解決

★共通

【主な指摘事項】

- × 苦情受付担当者と苦情解決責任者が同一人物となっている
- × 苦情を受け付けた場合に、その内容を記録していない

- ☞ 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情受付担当者は、利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるために職員の中から任命し、苦情解決責任者は法人代表や管理者など、担当者の上位職の方を選任してください。
- ☞ 苦情を受け付けた場合は、受付日や内容、対応等を記録し、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。
- ☞ これまでに苦情を受けたことがない場合でも、苦情があった場合に備えて、記録するための様式を定めておいてください。

⑰ 事故発生時の対応

★共通

【主な指摘事項】

- × 事故等が発生した場合に、速やかに県への報告が行われていない
- × 事故対応マニュアルを作成していない
- × ヒヤリハット事例を収集していない

- ☞ サービス提供により事故等が発生した場合には、所定の方法により、速やかに県に報告を行ってください。
- ☞ あらゆる事故等（食中毒、感染症、交通事故、作業訓練中の事故、個人情報流出など）を想定した対応マニュアルを定め、職員にも徹底してください。
- ☞ 事故には至らなくとも、事故につながりかねない事例を発見した場合は、ヒヤリハットとして事例を収集し、職員全体で対応策を検討するなど、事故を防ぐ取組を行ってください。（職員一人一人に幅広く収集を徹底してください。）

⑱ 変更の届出

【主な指摘事項】

- × 相談室と倉庫を入れ替えたが、変更の届出が提出されていない

- ☞ 事業所指定に係る下記事項に変更があったときは、10日以内に県に変更届を提出してください。
 - ① 事業所の名称及び所在地
 - ② 申請者の名称・主たる事務所所在地、代表者氏名・住所
 - ③ 申請者の定款、寄附行為等及びその登記事項証明書又は条例等（当該指定に係る事業に関するものに限る。）
 - ④ 事業所の平面図及び設備の概要
 - ⑤ 事業所の管理者及びサービス管理責任者の氏名、経歴及び住所
 - ⑥ 運営規程
 - ⑦ 介護給付費・訓練等給付費の請求に関する事項
 - ⑧ 協力医療機関の名称、診療科目、契約内容等

⑱ 業務管理体制の整備

★共通

【主な指摘事項】

× 業務管理体制の整備に関する事項の届出が提出されていない

- ☞ 指定障害福祉サービス事業者等については、平成24年4月から、法令遵守責任者の選任等を内容とした、業務管理体制整備の届出が義務付けられています。
- ☞ 届出制度ができる以前から事業を行っている事業者については、届出がされていないままとなっているケースがある一方、ここ数年の新規事業者についても指定申請時に届出が漏れているケースが散見されます。
- ☞ 届出が提出されているか、事業者において確認をしてください。

⑳ 安全計画の策定等

【主な指摘事項】

× 安全計画が作成されていない

- ☞ 障害児の安全確保を図るため、障害児通所支援事業所及び障害児入所施設においては、令和5年4月1日から安全に関する事項についての計画を策定することとされました。（令和5年4月1日から令和6年3月31日までは努力義務とし、令和6年4月1日から義務化されます。）
- ☞ 策定した安全計画については、従業員への周知、研修及び訓練を実施、保護者への取組内容等の周知、定期的な安全計画の見直しをしてください。

4 「報酬に係る算定基準」における事項

- 報酬の算定に当たり、加算や減算の要件についてはハンドブック等をよく確認の上、後日返還という事態とならないよう、十分に注意をしてください。
- 要件を満たしていないことを知りながら、意図的に請求を行い受領した場合には、不正請求事案として、行政上の措置（行政処分等）を検討する可能性があります。

① 定員超過利用減算

★生介・自立・就移・就A・就B・児発・放デイ

【主な指摘事項】

- × 1日当たりの利用実績が、利用定員の150%を超えているにも関わらず、減算を適用せずに所定単位数の請求を行っている
- × 過去3か月間の利用実績が、利用定員の125%（定員12人以上の場合）を超えているにも関わらず、減算を適用せずに所定単位数の請求を行っている

- ☞ 1日当たりの利用人数が定員の150%を超えている場合（定員20人の場合に利用者30人超）、その日については利用者全員につき、所定単位数の70%しか算定することができません。（30%の減算となります。）
- ☞ 過去3か月間の利用者延べ数が、定員数に開所日数を乗じて得た数の125%を超える場合（定員20人の場合に1日平均25人超）にも、利用者全員につき、所定単位数の70%しか算定することができません。（30%の減算となります。）

② サービス管理責任者欠如減算

★共通（訪問系除く）

児童発達支援管理責任者欠如減算

【主な指摘事項】

- × サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）が退職等により不在となったが、その翌々月になっても不在状態が解消されていないにも関わらず、減算を適用せずに所定単位数の請求を行っている
- × 管理責任者の勤務実態がない、または、月に数回程度しか勤務実績がないなど、要件を欠いているにも関わらず、減算を適用せずに所定単位数の請求を行っている

- ☞ サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）が不在、または、要件を欠いた場合については、その翌々月から欠如状態が解消されるに至った月まで、所定単位数の70%しか算定することができません。（30%の減算となります。）
- ☞ さらに、減算が適用された5か月目からは所定単位数の50%しか算定することができなくなります。（50%減算）
- ☞ 管理責任者欠如の状態で給付費の請求を行った場合、後日返還ということになりますので、減算の適用となる前に早い段階で県（障害者支援課）に相談し、然るべき手続きを行ってください。

③ 個別支援計画未作成減算

★共通（訪問系除く）

【主な指摘事項】

- × サービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）による、計画作成に係る業務が適切に行われていない（利用者の同意・交付が著しく遅れている）にも関わらず、減算を適用せずに所定単位数の請求を行っている

- ☞ 管理責任者が計画を作成しても、利用者に説明し、同意を得た上で交付するまでの一連の業務が完了していない場合、計画未作成として、その未作成状態が解消された（利用者への交付までが完了した）月の前月までは減算の対象となります。
- ☞ 未作成状態のままサービス提供を継続しないよう、速やかに作成し、利用者（障害児の場合は保護者）への説明の場を設け、同意を得てください。
- ☞ 減算については、適用される2か月目までは所定単位数の70%の算定（30%減算）、さらに、3か月目からは所定単位数の50%の算定（50%減算）となりますので、特に注意してください。

④ 特定事業所加算

★訪問系

【主な指摘事項】

- × 居宅介護等の訪問系サービスにおいて、加算の算定要件に該当するものとして県に届け出ているが、定められている各種要件を十分に満たしていないにも関わらず、加算の請求を行っている

- ☞ 加算を算定する場合は、加算区分に応じた各種要件を満たす必要があります。
- ☞ 定められた要件を満たすことが困難な場合は、届出の変更など体制の見直しを検討してください。
- ☞ 変更内容がないことにより体制届を毎年度県に提出していない事業所については、要件を欠いていないか、特に注意してください。

⑤ 児童指導員加配加算

★児発・放デイ

【主な指摘事項】

- × 障害児通所支援において、児童指導員加配加算の算定を県に届け出ているにも関わらず、基準を上回る数の児童指導員等を配置せず、加配加算を請求している（障害児10人未満の場合で、児童指導員等を2人のみ配置のケース）

- ☞ 加算要件を満たす児童指導員等の配置が出来ない場合には、加配加算の算定要件を欠く内容となります。
- ☞ 必要な人員配置が困難な場合は、体制を見直し、届出の変更を行ってください。

⑥ 家庭連携加算・事業所内相談支援加算

★児発・放デイ

【主な指摘事項】

× 障害児通所支援において、当該加算の請求を行っているが、個別支援計画への位置付けがない、または、不十分である

- ☞ 家庭連携加算・事業所内相談支援加算ともに、単に相談援助等を行った場合に算定できるものではなく、個別支援計画への位置付けを行い、それに基づく援助等を行った場合にのみ算定できるものです。
- ☞ 個別支援計画への位置付けについては、通常に通所支援に加えて、加算要件を満たすための別の支援を行う必要性を明確にしてください。
- ☞ 事業所内相談支援加算については、通常に通所支援と同一時間帯も算定可となりますが、その場合の相談援助の従業者は、通所支援の指導員等からは除かれますので注意してください。
- ☞ 加算請求を行う場合には、必ず相談援助等の記録を残しておいてください。

※ 令和6年度から、家庭連携加算と事業所内相談支援加算は統合され、家族支援加算となりました。

⑧ 欠席時対応加算

★生介・自立・就移・就A・就B・児発・放デイ

【主な指摘事項】

× 利用中止の連絡を受けた場合について、相談援助等の記録の内容が不十分である
× 1回の連絡で2日分の中止（当日・翌日など）を受け付けたが、2回分として加算の請求を行った

- ☞ 当該加算は、単に欠席の連絡を受けた場合に算定できるものではなく、連絡を受けた際に、利用者等との連絡調整その他の相談援助を行い、利用者の状況、相談援助の内容を記録した場合に算定できるものです。
- ☞ 国の解釈通知では、「電話等により利用者の状況を確認し、引き続き当該支援の利用を促すなどの相談援助を行うとともに、行った相談援助の内容を記録する」とありますので、事業所側から行った相談援助の内容を簡潔に記録しておいてください。
- ☞ 記録の残し方については、特に定めはありませんが、後日確認等が行いやすいよう、利用者名・連絡受付日・中止日・中止理由・相談援助の内容など記載できる様式により、加算用として専用のファイル等で残しておくことをお勧めしています。
- ☞ なお、加算の算定は相談援助の回数により行われ、2日分の中止を1回の連絡で受けた場合には1回の相談援助として1回分の加算としてカウントしますので、注意してください。（告示で定める加算の単位は、月4日ではなく4回です。）

⑨ 送迎加算

【主な指摘事項】

- × 記録ミスその他、定員 20 人に対して 1 回あたり利用者数が月平均 10 人に達していない
- × 欠席日であるのに、請求している（請求担当者と実際の支援員の連絡漏れ）

☞ 送迎加算（I）は、当該月において、下記のいずれにも該当する場合に算定が可能となります。

① 1 回の送迎につき平均 10 人以上（定員 20 人未満の事業所は平均で定員の 50/100 以上）が利用

② 週 3 回以上の送迎を実施

☞ 運営規程により送迎費を徴収し、かつ、送迎加算を算定している場合は、燃料費等の実費が送迎加算の額を超えている場合に送迎費が徴収可能です。積算等については、毎年見直しをしてください。

⑩ 全体的事項

サービスの提供、介護給付費・訓練等給付費の請求に際しては、改めて次の点に留意してください

☞ サービスを提供した場合は、その都度、利用者から確認を受けてください。万一、諸般の事情により利用者確認をその日に受けることができなかった場合でも、出欠（時刻）や作業内容の基本的な事項は毎日必ず記録をしておいてください。

☞ 加算の要件についてよく法令等を確認してください。返還指導があった例は、いずれも、報酬告示、留意事項通知及びそれらに記載されている（別に定める）通知に書いてあるにもかかわらず、それらの要件を欠いていた例です。

☞ 加算の算定に当たって県への体制届の提出を行っている事業所であっても、現時点の事業所の体制が加算要件と適合しているかを常に確認してください。

体制届が提出されていても、加算要件を満たさなければ加算を算定できないことに留意してください。

☞ 欠席時対応加算、入院・外泊時加算などにおいては、**加算要件を踏まえた記録（単に欠席の連絡や訪問記録のみではなく、実施した相談援助の記録など）**をしてください。

※ 県ホームページの

「実地指導での主な指摘事項に関するQ&A

—障害者支援施設、障害福祉サービス事業所等— も参考にしてください。

【埼玉県ホームページ】

トップページ > 健康・福祉 > 福祉 > 指導監査

> 実地指導での主な指摘事項に関するQ&A

「障害者支援施設・障害福祉サービス事業所等」

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0606/fukushikansa22qa.html>

第3 監査と行政上の措置について

- ◆ 監査は、苦情・通報等で寄せられた情報などについて、不正や重大な違反行為が疑われる場合などに、その確認のため随時実施します。
- ◆ 監査の結果、違反等の事実が確認された場合、最悪の場合、指定が取り消され、事業の存続ができなくなることもあります。
- ◆ 不正や違反行為を行わないよう、法令遵守に努めてください。



I 監査方針

1 監査方針

監査は、次の内容の事案が発生した場合に、障害者総合支援法又は児童福祉法の規定に基づき、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置をとることを主眼に実施します。

- ① 事業者のサービスの内容等が不適切である場合 もしくは その疑いがある場合
- ② 事業者の給付費の請求に不正 もしくは 著しい不当が疑われる場合

2 監査の方法

(1) 事業者の選定

監査は、県の指導対象となる事業者に対して、次の情報を踏まえ、指定基準違反等の確認について必要があると認める場合に実施します。

- ① 要確認情報
 - ・ 通報・苦情・相談等に基づく情報
 - ・ 市町村、相談支援事業者等へ寄せられる苦情
 - ・ 給付の請求データ等の分析から特異傾向を示す事業者
- ② 運営指導において確認した情報
障害者総合支援法・児童福祉法により指導を行った市町村又は県が、事業者について確認した指定基準違反等

(2) 対象となる違反等の行為

監査は、上記の例により得た情報から、次の内容の行為が認められる場合、又は疑われる場合に、その確認について必要と認める場合に随時実施します。

- ① 人格尊重義務違反（利用者への虐待）
- ② 人員基準違反
- ③ 運営基準違反
- ④ 不正請求
- ⑤ 不正の手段による指定

(3) 実施方法

監査は、実施通知を交付した上で、次の方法で行います。

- | | |
|---------------|--------------------------|
| ① 報告 | ④ 関係者に対する質問 |
| ② 帳簿書類の提出又は提示 | ⑤ 事業所への立ち入り |
| ③ 出頭 | ⑥ 事業所の設備もしくは帳簿書類その他物件の検査 |

☆ 監査事案の内容に応じて、事前連絡なしで行う場合があります。

II 監査に基づく措置

1 行政上の措置

(1) 措置の内容

監査の結果、障害者総合支援法又は児童福祉法の規定に基づき、県は、「勧告」、「命令」、「指定の取消し等」の行政上の措置を行うことができます。

- | |
|--|
| ① 勧告 |
| ・ 指定基準違反の事実が確認された場合、事業者に対し、期限を定めて、文書により基準を遵守すべきことを勧告することができる。 |
| ・ これに従わないときは、その旨を公表することができる。 |
| ・ 勧告を受けた事業者は、期限内に文書により報告を行う。 |
| ② 命令 |
| ・ 正当な理由なく、勧告に係る措置をとらないときは、事業者に対し勧告に係る措置をとるべきことを命令することができる。 |
| ・ 命令をした場合には、その旨を公示しなければならない。 |
| ・ 命令を受けた事業者は、期限内に文書により報告を行う。 |
| ③ 指定の取消し等（行政処分） |
| ・ 指定基準違反等の内容が、障害者総合支援法又は児童福祉法に定める処分事由(※)に該当する場合は、行政処分として次の措置をとることができる。 |
| → 指定の取り消し |
| 指定の全部もしくは一部の効力の停止 |

- (※) 障害者総合支援法第50条・児童福祉法第21条の5の24に定める処分事由
- 一 事業者が禁固以上の刑に処せられるなど、欠格要件に該当したとき
 - 二 障害者等の人格尊重、法令の遵守、忠実な職務の遂行の規定に違反したとき
(虐待などの人格尊重義務違反)
 - 三 人員について基準を満たすことができなくなったとき(人員基準違反)
 - 四 設備及び運営に関する基準に従った運営ができなくなったとき(運営基準違反)
 - 五 給付費の請求に関し不正があったとき(不正請求)
 - 六 報告や書類提出等の命令に従わず、又は虚偽の報告をしたとき
 - 七 出頭の求めに応じず、質問に答弁せず、もしくは虚偽の答弁をし、又は検査を拒み、妨げ、もしくは忌避したとき
 - 八 不正の手段により指定を受けたとき
 - 九 前各号のほか、この法律その他保健医療・福祉に関する法令等に違反したとき
 - 十 前各号のほか、サービスに関し不正又は著しく不当な行為をしたとき

2 経済上の措置

不正行為による給付費の受領(不正請求)については、関係市町村から、不正受給額の返還に加え、返還額の40%相当額を加算金として課されることがあります。

$$\boxed{\text{返還相当額}} = \text{不正受給額} + \text{加算金} = \boxed{\text{不正受給額の140\%}}$$

《資料①》 埼玉県指定障害福祉サービス事業者等の行政処分等の事例

年度	事業者・事業種別	処分等の内容	処分等の理由
H21	有限会社 居宅介護、重度訪問介護	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求 虚偽報告
	NPO法人 居宅介護、重度訪問介護	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求 虚偽報告
	株式会社 就労継続支援A型	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求 不正の手段による指定
	有限会社 居宅介護、重度訪問介護、行動援護	一部効力停止	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求
H22	NPO法人 居宅介護、重度訪問介護	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求
	株式会社 就労継続支援A型	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求 虚偽答弁
H28	NPO法人 共同生活援助	全部効力停止 (6月)	<ul style="list-style-type: none"> 人格尊重義務違反(管理者による利用者への性的虐待)
	株式会社 放課後等デイサービス	一部効力停止 (3月)	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(提供していないサービスを架空に請求)
	NPO法人 居宅介護、重度訪問介護	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(提供していないサービスを架空に請求)
H29	株式会社 居宅介護、重度訪問介護、同行援護	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(提供していないサービスを架空に請求) 不正行為(虚偽のサービス記録作成)
	株式会社 児童発達支援、放課後等デイサービス	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(基準を超える指導員を配置したように装い加算を請求) 不正行為(虚偽の出勤簿の作成)
	有限会社 児童発達支援、放課後等デイサービス	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(児発管が不在にも関わらず勤務したかのように装い報酬を請求) 不当な行為(書類の改ざん)
H30	NPO法人 就労継続支援A型、就労継続支援B型	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正の手段による指定(偽造された協力医療機関協定書を県に提出) 不正な行為(偽造した領収書の写しを添付して補助金実績報告を県に提出) 虚偽答弁(監査時に虚偽の答弁)
	株式会社 居宅介護、重度訪問介護	一部効力停止 (3月)	<ul style="list-style-type: none"> 福祉に関する法律違反(介護保険法に基づく規定に違反)
	株式会社 放課後等デイサービス	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(児発管が不在にも関わらず勤務したかのように装い報酬を請求) 不正行為(書類の改ざん) 虚偽答弁(監査時に虚偽の答弁)
	株式会社 ①放課後等デイサービス ②放課後等デイサービス ③放課後等デイサービス	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求(児童指導員加配加算の不正請求①②③、定員超過減算を不適用①) 不正行為(虚偽の実務経験証明書作成①、児童指導員等の出勤簿改ざん①②③) 虚偽答弁(監査時に虚偽の答弁①)

令和元年度	株式会社 児童発達支援 放課後等デイサービス	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求（資格要件を満たしていない従業員を児童発達支援員として配置し勤務していたかのように装い報酬を請求） 不正行為（虚偽の実務経験証明書、出勤簿、業務日報等を作成）
	NPO法人 生活介護	一部効力停止（3月） 新規利用者の受入停止	<ul style="list-style-type: none"> 運営基準違反（利用者の安全確保が適切に行われていなかった）
	株式会社 就労移行支援	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求（常勤の就労支援員が不在にも関わらず勤務したかのように装い報酬を請求） 不正行為（出勤簿・勤務表を改ざん）
令和2年度	株式会社 共同生活援助	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 人格尊重義務違反（管理者による利用者への身体的虐待）
令和3年度	株式会社 ①児童発達支援、放課後等 デイサービス ②児童発達支援、放課後等 デイサービス ③放課後等デイサービス	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 不正請求（利用者の利用日数を水増しし、不正に報酬を請求①②③）
令和4年度	株式会社 生活介護、就労継続支援 B型	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> 職務遂行義務違反 報酬の不正受給（報酬請求における減額算定をせず、不当な加算請求を行い、不正受給） 行政への虚偽報告（県の監査の際、職員のみならず職員や偽装資料で報告） 不正手段による指定（生活介護の指定にあたり、法人退職後の看護師名で申請し、不在のまま運営） 障害福祉サービスに関する不当行為
	合同会社 共同生活援助	一部効力停止（4月） 新規入居者の受入停止	<ul style="list-style-type: none"> 人格尊重義務違反（グループホームの入居者に対する性的虐待行為） 障害福祉サービスに関する不当行為
	社会福祉法人 就労継続支援B型	一部効力停止（1月） 新規利用者の受入停止	<ul style="list-style-type: none"> 人格尊重義務違反（パソコンを利用して就労中の利用者の椅子を蹴る身体的虐待行為） 障害福祉サービスに関する不当行為
	社会福祉法人 ①生活介護 ②共同生活援助	①一部効力停止（1月） 新規利用者の受入停止 ②一部効力停止（1月） 新規入居者の受入停止	<ul style="list-style-type: none"> 人格尊重義務違反（利用者に対する虐待行為①②） 障害福祉サービスに関する不当行為

	合同会社 就労継続支援A型	指定取消	<ul style="list-style-type: none"> ・人員基準違反（開設当初から、管理者及びサービス管理責任者が5か月間にわたり、不在） ・報酬の不正請求（報酬請求における減額算定をせず、不正な請求） ・不正手段による指定（事業所申請にあたり、明らかに勤務できない者を管理者兼サービス管理責任者として申請し、指定を受けた） ・障害福祉サービスに関する不正行為
	合同会社 就労継続支援A型	一部効力停止（5月） 新規利用者の受入停止	<ul style="list-style-type: none"> ・人員基準違反（サービス管理責任者が開設当初から6日間不在で、その後、一定期間も不在であった） ・報酬の不正請求（サービス管理責任者の不在期間について、必要な減算を行わなかった他、勤務していない職員が個別支援計画を作成し、訓練等給付費を不正に請求） ・障害福祉サービスに関する不正行為（勤務が不可能な人物をサービス管理責任者に変更する届を提出）
	株式会社 児童発達支援、放課後等 デイサービス	一部効力停止（4月） 新規利用者の受入停止	<ul style="list-style-type: none"> ・人格尊重義務違反（利用者に対する身体的虐待） ・運営基準違反（児童発達支援管理責任者が利用者に面談して作成すべき個別支援計画を他の職員と作成） ・不正手段による指定（事業所指定にあたり、明らかに勤務できない者を児童発達支援管理責任者として申請）
令和 5年度	障害者就労支援施設 （利用者保護のため事業所名等は非公表）	一部効力停止（6月） 新規利用者の受入停止 報酬支払額の制限（減額）（6月）	<ul style="list-style-type: none"> ・長期間にわたり、利用者に対して性的虐待行為が行われた。

＜資料②＞ 指定取消処分等に係る報道事例

(平成30年度)

事案1 不正の手段の指定等による指定取消処分 【平成30年5月30日報道発表】

【対象事業者】 特定非営利活動法人 【事業の種類】 就労継続支援A型・就労継続支援B型

【処分内容】 指定取消（障害者総合支援法第50条第1項第7号、第8号及び第10号）

【処分理由】 不正の手段による指定、不正な行為、虚偽の答弁

【事案の概要】

- ・偽造された協力医療機関協定書を添付して指定申請書を県に提出
- ・偽装された領収書の写しを添付して補助金交付の書類（実績報告）を県に提出
- ・県が実施した監査において虚偽の答弁

事案2 不正請求等による指定取消処分 【平成30年10月12日報道発表】

【対象事業者】 株式会社 【事業の種類】 放課後等デイサービス

【処分内容】 指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号、第7号及び第10号）

【処分理由】 不正請求、不正行為、虚偽答弁

【事案の概要】

- ・児童発達支援管理責任者が勤務していないにも関わらず勤務していたかのように書類を改ざんし不正に報酬を請求し受領
- ・児童発達支援管理責任者の出勤状況について出勤していたと虚偽答弁（不正請求額 267,591円）

事案3 不正請求等による指定取消処分 【平成31年2月13日報道発表】

【対象事業者】 株式会社

①【事業の種類】 放課後等デイサービス

【処分内容】 指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号、第7号及び第10号）

【処分理由】 不正請求、不正行為、虚偽答弁

【事案の概要】

- ・児童指導員を加配していないにも関わらず出勤簿を改ざんし加配加算を請求
- ・定員を超過してサービス提供を行ったにも関わらず報酬の減算を行わず受領（不正請求額計 10,612,963円）
- ・児童指導員の資格要件を満たしていない職員について実務経験を水増し虚偽の実務経験証明書を作成し県に提出
- ・虚偽の証明書について、法人代表は自らの関与を否定した旨の虚偽答弁

②【事業の種類】 放課後等デイサービス

【処分内容】 指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号、第10号）

【処分理由】 不正請求、不正行為

【事案の概要】

- ・児童指導員を加配していないにも関わらず出勤簿を改ざんし加配加算を請求
- ・定員を超過してサービス提供を行ったにも関わらず報酬の減算を行わず受領（不正請求額計 4,510,020円）
- ・実際に利用がない児童について利用していたかのように契約書を偽装

③【事業の種類】 放課後等デイサービス

【処分内容】 指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号、第10号）

【処分理由】 不正請求、不正行為

【事案の概要】

- ・児童指導員を加配していないにも関わらず出勤簿を改ざんし加配加算を請求
- ・サービス提供職員が欠如しているにも関わらず報酬の減額を行わず受領（不正請求額計 6,611,161円）
- ・実際に利用がない児童について利用していたかのように契約書を偽装

(令和元年度)

事案1 不正請求等による指定取消処分【令和元年6月21日報道発表】

【対象事業者】株式会社 【事業の種類】児童発達支援・放課後等デイサービス

【処分内容】指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号、第10号）

【処分理由】不正請求、不正行為

【事案の概要】・児童発達支援管理責任者の資格要件を満たしていない従業員について、実務経験がないにもかかわらず虚偽の実務経験証明書を作成し、県に提出した。また、6カ月間、当該従業員が児童発達支援管理責任者として勤務したかのように装い、出勤簿、業務日報、労働条件通知書等を改ざんし、不正に報酬を請求し受領した。
(不正請求額 5,011,523円)

事案2 運営基準違反による一部効力停止処分【令和元年11月29日報道発表】

【対象事業者】特定非営利活動法人 【事業の種類】生活介護

【処分内容】一部効力停止（新規利用者の受入停止）[3か月間]
(障害者総合支援法第50条第1項第4号)

【処分理由】利用者の安全確保が適切に行われていなかった

【事案の概要】・送迎車からの降車確認、出欠確認及び所在確認が不十分
・送迎車に取り残された利用者が熱中症の疑いで死亡

事案3 不正請求等による指定取消処分【令和元年11月29日報道発表】

【対象事業者】株式会社 【事業の種類】就労移行支援

【処分内容】指定取消（障害者総合支援法第50条1項第5号、第10号）

【処分理由】不正請求、不正行為

【事案の概要】・常勤の就労支援員が勤務していないにも関わらず勤務していたかのように書類（出勤簿及びシフト勤務表）を改ざんし不正に報酬を請求し受領した
(不正請求額 3,782,209円)

(令和2年度)

事案1 利用者虐待による指定取消処分【令和2年11月24日報道発表】

【対象事業者】株式会社 【事業の種類】共同生活援助

【処分内容】指定取消（障害者総合支援法第50条1項第2号、第10号）

【処分理由】人格尊重義務違反、不正行為

【事案の概要】・事業所の管理者が、薬を飲むことを嫌がる利用者に対し薬を飲ませようとして、大声で怒鳴りつけ、口を無理に開かせようとし、頭やあごの付近を複数回叩いた
(当該事案については地元市が虐待認定をしている)

(令和3年度)

事案1 不正請求等による指定取消処分 【令和4年1月28日報道発表】

【対象事業者】株式会社

- ①【事業の種類】児童発達支援、放課後等デイサービス
【処分内容】指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号）
【処分理由】不正請求
【事案の概要】・平成28年4月から令和2年12月の間、利用者の利用日数を水増しし、不正に報酬を請求し受給した。
(不正請求額 31,078,289円)
- ②【事業の種類】児童発達支援、放課後等デイサービス
【処分内容】指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号）
【処分理由】不正請求
【事案の概要】・平成28年4月から令和2年12月の間、利用者の利用日数を水増しし、不正に報酬を請求し受給した。
(不正請求額 52,281,860円)
- ③【事業の種類】放課後等デイサービス
【処分内容】指定取消（児童福祉法第21条の5の24第1項第5号）
【処分理由】不正請求
【事案の概要】・平成28年11月から令和2年12月の間、利用者の利用日数を水増しし、不正に報酬を請求し受給した。
(不正請求額 27,394,561円)

(令和4年度)

事案1 不正の手段の指定等による指定取消処分 【令和4年5月27日報道発表】

【対象事業者】株式会社 【事業の種類】生活介護、就労継続支援B型

【処分内容】指定取消（障害者総合支援法第50条1項第2号、第5号、第6号、第8号、第10号）

【処分理由】職務遂行義務違反、報酬の不正受給、行政への虚偽報告、不正手段による指定、障害福祉サービスに関する不当行為

【事案の概要】・生活介護の指定にあたり、法人退職後の看護師名で申請し、不在のまま運営した。

・報酬請求における減額算定をせず、不当な加算請求を行い、不正受給をした。

・県の監査の際、職員のなりすましや偽装資料で報告をした。

(不正請求額 生活介護6,477,999円、就労継続支援B型4,616,769円)

事案2 入居者虐待による一部効力停止処分 【令和4年5月27日報道発表】

【対象事業者】合同会社 【事業の種類】共同生活援助

【処分内容】一部効力停止（新規入居者の受入停止）[4か月間]

(障害者総合支援法第50条第1項第2号、第10号)

【処分理由】人格尊重義務違反、障害福祉サービスに関する不当行為

【事案の概要】・グループホームの入居者に対する性的虐待行為があった。

事案3 利用者虐待による一部効力停止処分【令和4年5月27日報道発表】

【対象事業者】社会福祉法人 【事業の種類】就労継続支援B型

【処分内容】一部効力停止（新規利用者の受入停止）[1か月間]

（障害者総合支援法第50条第1項第2号、第10号）

【処分理由】人格尊重義務違反、障害福祉サービスに関する不当行為

【事案の概要】・パソコンを利用して就労中の利用者の椅子を蹴る身体的虐待行為があった。

事案4 利用者虐待による一部効力停止処分【令和4年5月27日報道発表】

【対象事業者】社会福祉法人

①【事業の種類】生活介護

【処分内容】一部効力停止（新規利用者の受入停止）[1か月間]

（障害者総合支援法第50条第1項第2号、第10号）

【処分理由】人格尊重義務違反、障害福祉サービスに関する不当行為

【事案の概要】・事業所内において行動拒否になった利用者をもその場から動かそうとして、利用者のシャツを破る身体的虐待行為があった。

②【事業の種類】共同生活援助

【処分内容】一部効力停止（新規入居者の受入停止）[1か月間]

（障害者総合支援法第50条第1項第2号、第10号）

【処分理由】人格尊重義務違反、障害福祉サービスに関する不当行為

【事案の概要】・住居内において興奮した利用者の行動を抑制しようとして、足をかけて床に倒し利用者の腹部に片膝を乗せる身体的虐待行為があった。

事案5 不正の手段の指定等による指定取消処分【令和5年1月27日報道発表】

【対象事業者】合同会社 【事業の種類】生活介護、就労継続支援A型

【処分内容】指定取消（障害者総合支援法第50条1項第3号、第5号、第8号、第10号）

【処分理由】人員基準違反、報酬の不正受給、不正手段による指定、障害福祉サービスに関する不正行為

【事案の概要】・開設当初から、管理者及びサービス管理責任者が5か月間にわたり、不在であった。

・報酬請求における減額算定をせず、不正な請求を行った。

・事業所申請にあたり、明らかに勤務できない者を管理者兼サービス管理責任者として申請し、指定を受けた。

・他の自治体が、同社が運営する2か所の障害福祉サービス事業所に対し、他の事業所で勤務しているサービス管理責任者の名義を使用して指定申請したことを理由に指定の取消処分を行った。

（不正請求額 5,855,872円）

事案6 不正請求等による一部効力停止処分【令和5年1月27日報道発表】

【対象事業者】 合同会社 【事業の種類】 就労継続支援A型

【処分内容】 一部効力停止（新規利用者の受入停止）[5か月間]

（障害者総合支援法第50条第1項第3号、第5号、第10号）

【処分理由】 人員基準違反、報酬の不正請求、障害福祉サービスに関する不正行為

【事案の概要】 ・ サービス管理責任者が開設当初から6日間不在で、その後、一定期間も不在であった。

- ・ サービス管理責任者の不在期間について、必要な減算を行わなかった他、勤務していない職員が個別支援計画を作成し、訓練等給付費を不正に請求した。
- ・ 勤務が不可能な人物をサービス管理責任者に変更する届を提出した。

事案7 運営基準違反による一部効力停止処分【令和5年1月27日報道発表】

【対象事業者】 株式会社 【事業の種類】 児童発達支援、放課後等デイサービス

【処分内容】 一部効力停止（新規利用者の受入停止）[4か月間]

（児童福祉法第21条の5の24第1項第2号、第4号、第8号）

【処分理由】 人格尊重義務違反、運営基準違反、不正手段による指定

【事案の概要】 ・ 利用者に対する身体的虐待があった。

- ・ 児童発達支援管理責任者が利用者に面談して作成すべき個別支援計画を他の職員と作成した。
- ・ 事業所指定にあたり、明らかに勤務できない者を児童発達支援管理責任者として申請した。

（令和5年度）

事案1 利用者虐待による一部効力停止処分【令和5年8月25日報道発表】

【対象事業者】 非公表【事業の種類】 障害者就労支援施設

※利用者保護のため事業所名等は非公表

【処分内容】 新規利用者の受入停止6か月（障害者総合支援法第50条第1項第2号、第10号）

報酬支払額の制限（減額）（厚生労働大臣が定める所定単位数に乘じる割合

100分の70）6か月（障害者総合支援法第50条第1項第2号、第10号）

【処分理由】 人格尊重義務違反、障害福祉サービスに関する不当行為

【事案の概要】 ・ 長期間にわたり、利用者に対して性的虐待行為が行われた。

◀資料③▶ 利用者の安全確保の徹底に関する通知

福祉監 第 422 号
平成 29 年 7 月 18 日

各社会福祉施設管理者 } 様
各福祉サービス事業所管理者 }

埼玉県福祉部福祉監査課長 関口 修宏
(公 印 省 略)

社会福祉施設等における利用者の安全確保の徹底について（通知）

本県福祉行政の推進につきましては、日頃格別の御協力をいただき厚くお礼申し上げます。

過日、県内の障害福祉サービス事業所で利用者が送迎車で到着したものの下車しなかったことに気づかず熱中症等の疑いにより死亡するという痛ましい事案が発生しました。

各施設・事業所には常日頃から利用者の安心安全を確保することが求められております。

については、各施設・事業所の管理者におかれましては、このようなことが二度と起こることがないように、所在確認の手順を再確認して利用者の安全確保を徹底してください。

また、職員に対しては日頃の指導や研修等により、利用者の安心安全を確保することについて徹底するようお願いいたします。

〔 担 当
特別調査・指導担当 048-830-3447（直通） 〕

第4 令和6年度の指導監査等の体制について

1 指導監査等の窓口

埼玉県 福祉部 福祉監査課 総務・障害施設・事業担当

- ・所在地 〒330-9301 さいたま市浦和区高砂 3-15-1 埼玉県庁 職員会館3F
- ・ホームページ <http://www.pref.saitama.lg.jp/soshiki/a0606/index.html>

担当	所管する事業種別
【障害施設担当】 電話：048-830-3443 FAX：048-830-4788 担当アドレス：a3440-01@pref.saitama.lg.jp	○施設系（施設入所支援） ○居住系（共同生活援助） ○児童発達支援センター ○障害児入所施設 <u>※公立及び社福が運営する下記事業所</u> ○療養介護、生活介護、短期入所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労定着支援 ○障害児通所支援（児童発達支援（センター除く）、放課後等デイサービス、居宅訪問型児童発達支援、保育所等訪問支援）
【障害事業担当】 電話：048-830-3554 FAX：048-830-4788 担当アドレス：a3440-09@pref.saitama.lg.jp	○訪問系（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護） <u>※公立及び社福以外が運営する下記事業所</u> ○生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労定着支援 ○障害児通所支援（児童発達支援（センター除く）、放課後等デイサービス、居宅訪問型児童発達支援、保育所等訪問支援）

2 事業者の指定・指導の窓口

埼玉県 福祉部 障害者支援課

担当	所掌する事務
【地域生活・医療的ケア児支援担当】 電話：048-830-3317	○訪問系（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護） ○居住系（自立生活援助） ○障害児通所支援（児童発達支援（センター含む）、放課後等デイサービス、居宅訪問型児童発達支援、保育所等訪問支援） ○障害児入所施設 ○相談支援（地域移行支援、地域定着支援）
【施設支援担当】 電話：048-830-3314	○日中活動系（療養介護、生活介護、短期入所） ○訓練・就労系（自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労定着支援） ○施設系（施設入所支援） ○居住系（共同生活援助）

※ さいたま市・川越市・川口市・越谷市・和光市に所在する事業所は、各市が窓口となります。（中核市所在の児童発達支援センターは県・市両方が窓口となります。）