



第3回 利用契約の締結・勤務体制

1. 重要事項説明書の取り扱い

●利用者の障害特性に応じた配慮を

障害者の方が見学にこられたら、事業所や施設について説明をすることになります。

重要事項を記載した文書（「重要事項説明書」といいます）は、あらかじめ事業所等に備えてあるものですから、それを来訪者に提示して、個々の事項について説明するのが通常のプロセスでしょう。その際にぜひ心掛けてほしいのは、利用者本人のことをできるだけ配慮してください、という点です。

配慮って、どんなことをしたらいいの？

定型の重要事項説明書のほかに、写真のあるパンフレットを用いてみるとか、挿絵などを交えた別の説明書なども用意してみるとか、利用者自身が支援サービスの具体的な内容をイメージできるような工夫があるといいですね。

●重要事項説明書について

重要事項説明書について説明する項目

利用申込者が事業所を選択するために必要な重要事項

- ☆運営規程の概要
- ☆従業者の勤務体制
- ☆事故発生時の対応、苦情解決の体制、
提供するサービスの第三者評価の実施状況など

重要事項説明書に記載すべき事項

次の項目については、神戸市の独自基準として重要事項説明書に必ず記載するよう義務づけられています。

- サービスの提供を受けるにあたり利用申込者が事業者へ支払うべき費用の内容
- 算定根拠
- 支払い方法

●運営規程について

運営規程をじっくり読むということはあまりないかもしれません。規程というものの性質上、法律のような条文形式で書かれていることが多く、およそ読みやすいとはいえずらい文章になっています。でも、運営規程はとても大事な決まり事です。

利用申込者に重要事項を説明する際には運営規程の概要を必ず説明しなければなりません。その際に、内容について十分理解しないで説明する、ということがないように気をつけてください。運営規程の概要について説明する人がよく理解できていないままだとしたら、説明を聞く人（利用者）はもっと理解しにくいということになるでしょう。



●運営規程の大まかな構成

運営規程には次の項目について定めておくことが義務付けられています（提供するサービスの種類によっては、このほかにも追加すべき項目があります）。運営規程の全体構成は、こうなっていると、押さえておくといいと思います。

- ① 事業の目的と運営の方針
- ② 従業員の職種、員数、職務の内容
員数は変わることがあるので、「〇人以上」というような記載でも構いません
- ③ 営業日及び営業時間等（共同生活援助・施設入所支援などは対象外）
営業日・営業時間は、利用の受付等が可能な日や時間、サービス提供日・サービス提供時間は利用者に対してサービス提供が可能な日や時間を記載
- ④ 利用定員(就労定着支援などは対象外)
- ⑤ 支援の内容・利用者から受領する費用の種類とその額
- ⑥ 通常の事業の実施地域（共同生活援助・施設入所支援などは対象外）
原則、市区町村単位で記載し、一部地域のみを対象とする場合は「〇〇市〇〇町」など客観的に区域が分かるように記載
- ⑦ サービス利用に当たっての留意事項（共同生活援助などは対象外）
- ⑧ 緊急時等における対応方法(就労定着支援などは対象外)
- ⑨ 非常災害対策(就労定着支援などは対象外)
- ⑩ 対象とする主な障害の種類を定めるのであれば、その障害の種類
- ⑪ 虐待防止のための措置
虐待防止責任者、苦情解決体制、年1回以上の全従業員への定期的虐待防止研修、虐待防止委員会等
- ⑫ その他の重要事項（苦情解決の体制など）

2. 受給資格の確認

●受給者証

給付費の支給を受けるには、サービスを利用する本人が給付の決定を受けていることが必須です。そのことを証明するための書類が「受給者証」です。契約を交わしたら、受給者証の内容をしっかりと確認しましょう。

受給者証の主な確認事項

- ・給付決定がなされていること（交付年月日など）
- ・給付決定を受けた支援の種類
- ・有効期間
- ・支給量（1カ月間に利用できる日数など）

利用申込者が受給者証をまだ入手していない場合～申請のサポートを

今まで障害福祉サービスや障害者支援施設などを利用した経験のない障害者が、どうすれば利用できるのか相談しに来ることもあるでしょう。

受給者証を入手する必要があることを知らないなど、受給者証をまだ入手していない場合もあります（未入手のことを「支給決定を受けていない者」といいます）。

そうした障害者から利用の申込みを受けたら、スムーズに受給者証を申請して入手できるよう援助することが事業所に求められています。（あくまで本人の意向を踏まえて行うものです）

受給者証をまだ入手していない場合、速やかに申請ができるようにお手伝いを！

有効期限の管理も同様です

受給者証には有効期間が定められているため、その期限が過ぎてしまうと給付費が支給されなくなります。すると支援サービスを受けることができなくなってしまうので、支援が途切れることのないよう、あらかじめ余裕をもって利用者が申請手続きを行えるための援助（お手伝い）が必要です。

相談支援事業所による利用計画の活用を

いわゆるセルフプラン（利用者が自ら作成する計画）が少なくないのが現状ですが、利用者本人のためにはしっかりとしたサービス等利用計画が策定され、それに基づいて具体的な支援がなされることが望まれます。

<p style="text-align: center;">障害福祉サービス受給者証</p> <p>受給者証番号 []</p> <p>支給決定障害者等</p> <p>居住地 神戸市●●●●11-2-3</p> <p>フリガナ 氏名 []</p> <p>生年月日 []</p> <p>フリガナ 氏名 []</p> <p>生年月日 []</p> <p>障害種別 2</p> <p>交付年月日 令和 5年 3月31日</p> <p>市町村番号 281006</p> <p>神戸市 西福祉事務所長</p> <p>神戸市西区籠台5丁目4-1 電話 078-940-9501 (内)</p>	<p style="text-align: center;">(二) 介護給付費の支給決定内容</p> <p>障害支援区分 区分6</p> <p>認定有効期間 令和 4年 6月 1日から令和 5年 5月31日まで</p> <p>サービス種別 生活介護</p> <p>支給量等 27日/月</p> <p>支給決定期間 令和 4年 6月 1日から令和 5年 5月31日まで</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>予備欄 []</p>	<p style="text-align: center;">(三)</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p style="text-align: center;">月日数-4日の場合</p>
<p style="text-align: center;">(四) 訓練等給付費の支給決定内容</p> <p>障害支援区分 []</p> <p>認定有効期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>サービス種別 []</p> <p>支給量等 []</p> <p>支給決定期間 []</p> <p>予備欄 []</p>	<p style="text-align: center;">(五) 計画相談支援給付費の支給内容</p> <p>支給期間 []</p> <p>指定特定相談支援事業所名 []</p> <p>モニタリング期間 []</p> <p>予備欄 []</p> <p style="text-align: center;">特定障害者特別給付費の支給内容</p> <p>施設入所支援</p> <p>支給額 []</p> <p>適用期間 []</p> <p>共同生活援助又は重度障害者等包括支援</p> <p>支給額 []</p> <p>適用期間 []</p> <p>予備欄 []</p>	<p style="text-align: center;">(六) 利用者負担に関する事項</p> <p>負担上限月額 0円</p> <p>適用期間 令和 4年 6月 1日から令和 5年 5月31日まで</p> <p>食事提供体制加算対象者 該当</p> <p>適用期間 令和 4年 6月 1日から令和 5年 5月31日まで</p> <p>利用者負担上限額管理対象者該当の有無 非該当</p> <p>利用者負担上限額管理事業所名 []</p> <p style="text-align: center;">特記事項</p> <p>生活介護は、当該月の日数から4日を控除した日数/月</p> <p>予備欄 []</p>

3. 契約が成立したら必要になる報告など

受給者証に記載すべきことや市への報告などが欠かせません。

●サービス提供に当たって

契約が成立して支援サービスを提供することになったら、受給者証に次の事柄を記入しなければなりません。

- ・事業者（法人名）と事業所の名称
- ・支援の内容
- ・1か月当たりの提供量（契約支給量といいます）や契約日数
- ・その他の必要な記載事項

受給者証に記載されている支給量（市が決定した1か月の日数など）を超えることはできません。契約が終了した場合にはその年月日を、また、終了したのが月の途中の場合には、最終月に既に提供してある支給量（提供日数）を記載してください。

●市への報告を忘れないで

契約が成立したら、受給者証の記載事項などを市町村に報告することが必要です。その書類を契約内容報告書といいます。

神戸市では、契約内容報告書をサービス提供のあった月の翌月10日までに障害者支援課へ提出することが必要ですので、漏れることのないようにしてください。新たに契約が成立したときだけでなく、契約内容が変更されたときや、終了したときにも提出が必要です。

〔契約内容報告書が掲載されているHP〕

https://www.city.kobe.lg.jp/z/fukushi/shitei_kasan_houkoku.html

契約内容（障害福祉サービス受給者証記載事項）報告書（見本）

契約内容(障害福祉サービス受給者証記載事項)報告書																				
令和 年 月 日																				
〒650-8570 神戸市中央区加納町6-5-1 (福祉局障害者支援課)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">事業所番号</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>事業者及びその事業所の名称 代表者</td> <td colspan="7"></td> </tr> </table>			事業所番号								事業者及びその事業所の名称 代表者							
事業所番号																				
事業者及びその事業所の名称 代表者																				
神戸市長株																				
FAX (078)322-0393																				
<p>下記のとおり当事業者との契約内容(障害福祉サービス受給者証記載事項)について報告します。</p> <p style="text-align: center;">記</p>																				
報告対象者																				
受給者証番号																				
支給決定障害者(保護者)氏名			支給決定に係る障害児氏名																	
契約締結又は契約内容変更による契約支給量等の報告																				
受給者証の事業者記入欄の番号	サービス内容	契約支給量	契約日 (又は契約支給量を変更した日)	理由																
			令和 年 月 日	<input type="checkbox"/> 1新規契約 <input type="checkbox"/> 2契約変更																
			令和 年 月 日	<input type="checkbox"/> 1新規契約 <input type="checkbox"/> 2契約変更																
			令和 年 月 日	<input type="checkbox"/> 1新規契約 <input type="checkbox"/> 2契約変更																
			令和 年 月 日	<input type="checkbox"/> 1新規契約 <input type="checkbox"/> 2契約変更																
既契約の契約支給量によるサービス提供を終了した報告																				
提供を終了する事業者記入欄の番号	提供終了日	提供終了月中の終了日までの既提供量	既契約の契約支給量でのサービス提供を終了する理由																	
	令和 年 月 日		<input type="checkbox"/> 1契約終了 <input type="checkbox"/> 2契約変更																	
	令和 年 月 日		<input type="checkbox"/> 1契約終了 <input type="checkbox"/> 2契約変更																	
	令和 年 月 日		<input type="checkbox"/> 1契約終了 <input type="checkbox"/> 2契約変更																	
	令和 年 月 日		<input type="checkbox"/> 1契約終了 <input type="checkbox"/> 2契約変更																	

4. 提供拒否の禁止とは

利用の申込みを受けたときは、原則として応じなければなりません。拒むことができるのは正当な理由がある場合に限られます。

●特に注意すべきこと

提供拒否の禁止については、障害の程度や所得の多い・少ないを理由に拒否することが特に禁止されています。拒むことができる正当な理由とは次のような場合です。

- ・現状の従業者の人員では申込みに応じきれない場合や、利用定員を超える場合
- ・申込者の居住地が通常の事業の実施地域外である場合（通所事業所の場合）
- ・入院治療の必要がある場合（施設入所支援などの場合）
- ・障害の種類が、主な支援対象とする障害の種類と異なるなどの事情があって、適切な支援サービスを提供することが困難である場合



正当な理由があってサービスの提供を断る場合

●受入れできない場合は、ほかの事業所の紹介を

正当な理由があつてお断りするしかない場合には、事業所の対象とする地域などを考慮したうえで、ほかの事業所を紹介するなどの対応を速やかに行う必要があります。

「うちの事業所は毎日定員枠が埋まっているのでお受けできない……。」

→このような場合は、速やかにほかの事業所を紹介するなどの対応をしてください。

5. 定員の遵守

●利用定員を超えた受入れは原則禁止です

事業所の運営規程で利用定員が定められています。この利用定員は必ず守るようにしてください。災害や虐待、その他のやむを得ない事情がある場合には例外的に受け入れることが認められますが、その場合においても次の条件に従う必要があります。



やむを得ず利用定員を超えて受け入れるときの条件

- ・地域の社会資源の状況等から新規の利用者を受け入れる必要がある等やむを得ない事情が存在すること（受入れ後も適正なサービスの提供が確保されることが前提です。ここで「社会資源の状況等」とは、例えば、受け入れることができる施設がほかにない場合などを指します）。

●やむを得ない事情がある場合、しっかりとした記録を！

やむを得ず受け入れる場合は、その理由を後日確認できるよう必ず記録してください。

ただし、記録さえあれば超過してよいということではありません。

イベントや
事業所都合での
定員超過は
記録があってもNG



6. 通所事業所で利用者が欠席したとき

●欠席時対応加算

欠席時の場合は、原則として報酬を請求することができませんが、利用を予定していたが急病などの理由で当日欠席した場合には、次の全てを満たしている場合に、欠席時対応加算を請求することができます（通所での利用者の場合など）。

- ★利用を予定していた本人やその家族などに連絡して状況を確認し、今後の利用を促すなど相談援助を行う
- ★利用者本人の状況（急病であれば病状など）、相談援助した内容などを記録する
- ★利用予定日の前々日、前日又は当日に欠席の連絡があった場合
- ★1か月に4回まで

記録の内容は、症状やどのような「相談援助」を行ったのか、必ず丁寧に記述してください。



7. 常勤・常勤換算・専従など

●常勤とは

事業所での勤務時間数が、**定められている常勤の従業員の勤務時間数に達していること**です。勤務時間が1日8時間労働で週5日、例えば就業規則で週40時間勤務が定められていれば、40時間勤務することです。

●常勤換算方法とは

事業所の複数の従業員の勤務時間の合計を、常勤従業員の勤務時間で割った数を「常勤の時間」とみなして、換算することをいいます。

例えば、常勤従業員の1週間の勤務時間が40時間の場合、複数の非常勤の従業員の勤務時間の1週間の合計が40時間あれば、「常勤換算1」として扱います。実務的には4週間を通算して計算します（40時間/週×4週間=160時間）

例：常勤従業員の4週勤務時間が160時間で非常勤の2人の勤務時間が

Dさん 88時間、Eさん 80時間の場合

$$(88+80) \div 160 = 1.05$$

→「常勤換算1」を確保

次の表の例では、Dさん、Eさん合わせて42時間なので、この週に常勤換算方法が適用される場合は「常勤換算1」として扱います（実務上は4週間を通算して判定）

	月	火	水	木	金	…
非常勤D	8時間	—	6時間	4時間	前半4時間	
非常勤E	—	8時間	—	8時間	後半4時間	

●専従など……

「専従」、「専ら従事する」、「専ら提供に当たる」という表現が使われることがあります。文字通りの意味ですが、少し補足すると、「原則として、サービス提供時間帯を通じてその事業所における支援の仕事に専念し、それ以外の仕事に従事しないこと」「他の事業所の仕事や、同じ事業所内であっても支援とは異なる別の仕事はしないで、当事業所の支援の業務に専念すること」です。

●サービス管理責任者は（少なくとも1人は）常勤

サービス管理責任者は、少なくとも1人は常勤でなければならないと定められています。利用者へのサービス提供に支障がない場合は、同じ事業所の他の職務（支援員など）に従事することは認められますが、その基準人員として人数に含めることはできません（支援員として常勤換算にカウントすることは認められません）。

8. 勤務体制の確保

●人員基準を欠くことのない体制の構築を！

従業者の勤務体制は、適切な支援サービスが提供できるように定める必要があります。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、人員基準を常に確保するようにしなければなりません。

原則として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してください。

- ★月ごとの勤務表、従業者の日々の勤務時間などを明確に
- ★従業者の休暇、やむを得ない事情による定員超過なども十分考慮しましょう

勤務計画（予定）だけでなく各人の勤務実績記録も重要です！

支援員などの従業者として勤務する場合は、理事長や社長などの役員であっても実際に所定の時間に勤務したことが確認できる記録が必要です。

9. 勤務計画と従業者の研修

各従業者が資質の向上に資する研修機会を得られるようにしなければならないと定められています。多忙で研修のための時間が十分に確保できない、ということがないようにしてください。

〔主な研修の例〕

- 虐待防止のための研修・身体拘束等の適正化のための研修
- 従業者の資質の向上のための研修
- 業務継続計画に係る必要な研修
- 感染症および食中毒の予防・まん延防止のための研修

そして研修記録も忘れずに！（実施した日時、研修の内容、参加者など）