

障害者自立支援法に基づく指定相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について

平成19年1月9日 障発第 0109002 号

各都道府県知事宛 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知

障害者自立支援法（平成17年法律第123号。以下「法」という。）第45条の規定に基づく「障害者自立支援法に基づく指定相談支援の事業の人員及び運営に関する基準」（以下「基準」という。）については、平成18年9月29日厚生労働省令第173号をもって公布され、平成18年10月1日より施行されたところであるが、基準の趣旨及び内容は下記のとおりであるので、御了知の上、貴管内市町村、関係機関等に周知徹底を図るとともに、その運用に遺憾のないようにされたい。

記

第一 基準の性格

- 1 基準は、指定相談支援の事業がその目的を達成するため、必要な最低限度の基準を定めたものであり、指定相談支援事業者は、常にその事業の運営の向上に努めなければならないこと。
- 2 指定相談支援事業者が満たすべき基準を満たさない場合には、指定相談支援事業者の指定を受けられず、また、運営開始後、基準に違反することが明らかになった場合は、都道府県知事の指導等の対象となり、この指導等に従わない場合には、当該指定を取り消すことができるものであること。
- 3 指定相談支援事業者が運営に関する基準に従って事業の運営をすることができなくなったことを理由として指定が取り消され、法に定める期間の経過後に再度当該事業者から指定相談支援事業所についての指定の申請がなされた場合には、当該事業者が運営に関する基準を遵守することを確保することに特段の注意が必要であり、その改善状況等が確認されない限り指定を行わないものとする。

第二 指定相談支援に関する基準

1 人員に関する基準

（１）従業者（基準第3条）

指定相談支援事業者は、事業所ごとに必ず1人以上の相談支援専門員を置くことを定めたものである。

指定相談支援事業所に置くべき相談支援専門員は、原則として、サービス提供時間帯を通じて当該サービス以外の職務に従事させてはならない。この場合のサービス提供時間帯とは、相談支援専門員の当該事業所における勤務時間をいうものであり、当該相談支援専門員の常勤・非常勤の別を問わない。

ただし、指定相談支援の業務に支障がない場合においては、相談支援専門員を当該指定相談支援事業所の他の業務又は他の事業所・施設等の業務等に従事させることができる。

これは、例えば、指定相談支援のサービス提供時間帯において、指定相談支援の業務に支障がない場合は、当該指定相談支援事業所の管理者や、併設する事業所の業務等に従事することができることをいう。

（２）管理者（基準第4条）

指定相談支援事業所の管理者は、原則として専ら当該事業所の管理業務に従事するものとする。ただし、当該事業所の管理業務に支障がないときは、当該指定相談支援事業所の他の業務や、併設する事業所の業務等を兼ねることができるものとする。なお、管理者は、指定相談支援の従業者である必要はないものである。

2 運営に関する基準

（１）内容及び手続の説明及び同意（基準第5条）

指定相談支援事業者は、利用者に対し適切な指定相談支援を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者に対し、当該指定相談支援事業所の運営規程の概要、従業者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、利用者の障害の特性に応じ、適切に配慮されたわかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定相談支援の提供を受けることにつき、当該利用申込者の同意を得なければならないこととしたものである。

なお、利用者及び指定相談支援事業所双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいものである。

また、利用者との間で当該指定相談支援の提供に係る契約が成立したときは、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をもって、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第77条第1項の規定に基づき、

当該事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地

当該事業の経営者が提供する指定相談支援の内容

当該指定相談支援の提供につき利用者が支払うべき額に関する事項

指定相談支援の提供開始年月日

指定相談支援に係る苦情を受け付けるための窓口を記載した書面を交付すること。

なお、利用者の承諾を得た場合には当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により提供することができる。

（２）契約内容の報告等（基準第6条）

指定相談支援事業者は、指定相談支援の提供に係る契約が成立した時は、遅滞なく市町村に対し契約成立の旨を報告しなければならないこととしたものである。

また、指定相談支援事業者が計画作成対象障害者等に対してサービス利用計画作成を行ったときは、市町村にその写しを遅滞なく提出しなければならないこととしている。

（３）提供拒否の禁止（基準第7条）

指定相談支援事業者は、原則として、利用申込みに対して応じなければならないことを規定したものであり、特に、障害程度区分や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するものである。提供を拒むことのできる正当な理由が有る場合は、

当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合

利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合

当該事業所の運営規程において主たる対象とする障害の種類を定めている場合であって、これに該当しない者から利用申込があった場合

その他利用申込者に対し自ら適切な指定相談支援を提供することが困難な場合等である。

(4) サービス提供困難時の対応 (基準第 8 条)

指定相談支援事業者は、基準第 7 条の正当な理由により、利用申込者に対し自ら適切な指定相談支援を提供することが困難であると認めた場合には、基準第 8 条の規定により、適当な他の指定相談支援事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならないものである。

(5) 受給資格の確認 (基準第 9 条)

指定相談支援の利用に係るサービス利用計画作成費の支給を受けることができるのは、計画作成対象障害者等に限られるものであることを踏まえ、指定相談支援事業者は、指定相談支援の提供の開始に際し、計画作成対象障害者等の提示する受給者証によって、計画作成対象障害者等であること、支給決定の有無及び支給決定の有効期間、支給量等サービス利用計画作成に当たり必要な事項を確かめなければならないこととしたものである。

(6) 支給決定の申請に係る援助 (基準第10条)

基準第10条は、利用者の支給決定に係る支給期間の終了に伴い、引き続き当該利用者がサービスを利用する意向がある場合には、市町村の標準処理期間を勘案し、あらかじめ余裕をもって当該利用者が支給申請を行うことができるよう申請勧奨等の必要な援助を行うことを定めたものである。

(7) 身分を証する書類の携行 (基準第11条)

利用者等が安心して指定相談支援の提供を受けられるよう、指定相談支援事業者は、当該指定相談支援事業所の従業員に身分を明らかにする証書や名札等を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならないこととしたものである。

なお、この証書等には、当該指定相談支援事業所の名称、当該従業員の氏名を記載するものとし、当該従業員の写真の貼付や職能の記載を行うことが望ましい。

(8) サービス利用計画作成費の額等の受領 (基準第12条)

法定代理受領を行わない場合

基準第12条第 1 項は、指定相談支援事業者が、法定代理受領を行わない指定相談支援を提供した際には、計画作成対象障害者等から法第32条第 2 項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定したサービス利用計画作成費の額の支払を受けることとしたものである。

交通費の受領

同条第 2 項は、指定相談支援の提供に関して、前項の支払を受ける額のほか、計画作成対象障害者等の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定相談支援を行う場合の交通費（移動に要する実費）の支払を計画作成対象障害者等から受けることができることとしたものである。

領収証の交付

同条第 3 項は、前 2 項の規定による額の支払を受けた場合には、計画作成対象障害者等に対して領収証を交付することとしたものである。

利用者の事前の同意

同条第 4 項は、同条第 2 項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、計画作成対象障害者等に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、計画作成対象障害者等の同意を得ることとしたものである。

(9) 利用者負担額に係る管理 (第13条)

指定相談支援事業者は、利用者負担額に係る管理を行うこととされたが、その具体的な取扱いについては、別途通知するところによるものとする。

(10) サービス利用計画作成費の額に係る通知等 (基準第14条)

利用者への通知

基準第14条第 1 項は、指定相談支援事業者は、市町村から法定代理受領により指定相談支援に係るサービス利用計画作成費の支給を受けた場合には、計画作成対象障害者等に対し、当該計画作成対象障害者等に係るサービス利用計画作成費の額を通知することとしたものである。

サービス提供証明書の利用者への交付

同条第 2 項は、基準第12条第 1 項の規定による額の支払を受けた場合には、提供した指定相談支援の内容、費用の額その他計画作成対象障害者等が市町村に対しサービス利用計画作成費を請求する上で必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を交付しなければならないこととしたものである。

(11) 指定相談支援の具体的取扱方針 (基準第15条)

利用者に係るアセスメントの実施、サービス利用計画の作成、サービス担当者会議の開催、サービス利用計画の実施状況の把握などの指定相談支援を構成する一連の業務のあり方及び当該業務を行う相談支援専門員の責務を明らかにしたものである。

相談支援専門員によるサービス利用計画の作成 (第 1 号)

指定相談支援事業所の管理者は、地域の利用者等からの日常生活全般の相談に関する業務及びサービス利用計画の作成に関する業務を相談支援専門員に担当させることとしたものである。

指定相談支援の基本的留意点（第2号）

指定相談支援は、利用者及びその家族の主体的な参加及び自らの課題の解決に向けての意欲の醸成と相まって行われることが重要である。このためには、指定相談支援について利用者及びその家族の十分な理解が求められるものであり、相談支援専門員は、指定相談支援を懇切丁寧に行うことを旨とし、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行うことが肝要である。また、必要に応じて、同じ障害を有する者による支援等適切な手法を通じて行うこととする。

継続的かつ計画的な福祉サービス等の利用（第3号）

利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うためには、利用者の心身又は家族の状態等に応じて、継続的かつ計画的に福祉サービス等が提供されることが重要である。相談支援専門員は、サービス利用計画の作成又は変更に当たり、継続的かつ計画的な支援という観点に立って福祉サービス等の提供が行われるようにすることが必要であり、継続が困難な、あるいは必要性に乏しい福祉サービス等の利用を助長するようなことがあってはならない。

総合的なサービス利用計画の作成（第4号）

サービス利用計画は、利用者の日常生活全般を支援する観点に立って作成されることが重要である。このため、サービス利用計画の作成または変更に当たっては、利用者及びその家族の希望やアセスメントに基づき、指定障害福祉サービス等以外の、例えば、保健医療サービス、地域生活支援事業等の市町村が一般施策として行うサービスや当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めてサービス利用計画に位置づけることにより総合的な計画となるよう努めなければならない。

利用者等によるサービスの選択（第5号）

相談支援専門員は、利用者等がサービスを選択することを基本に、これを支援するものである。このため、相談支援専門員は、当該利用者等が居住する地域の指定障害福祉サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者またはその家族に対して提供することにより、利用者等にサービスの選択を求めるべきものであり、特定の福祉サービス等の事業を行う者に不当に偏した情報を提供するようなことや、利用者等の選択を求めることなく同一の事業主体の福祉サービスのみによるサービス利用計画原案を最初から提示するようなことがあってはならない。

アセスメントの実施（第6号）

サービス利用計画は、個々の利用者の特性に応じて作成されることが重要である。このため相談支援専門員は、サービス利用計画の作成に先立ち利用者のアセスメントを行わなければならない。

アセスメントとは、利用者の有する日常生活上の能力や利用者が既に提供を受けている福祉サービス等や障害者の状況等の利用者を取り巻く環境等の評価を通じて利用者が生活の質を維持・向上させていく上で生じている課題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握することであり、利用者の生活全般についてその状態を十分把握することが重要である。

なお、当該アセスメントは、相談支援専門員の個人的な考え方や手法のみによって行われてはならず、その者の課題を客観的に抽出するための手法として合理的なものと認められる適切な方法を用いなければならないものである。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、アセスメントの記録は、5年間保存しなければならない。

アセスメントにおける留意点（第7号）

相談支援専門員は、アセスメントの実施に当たっては、必ず利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、利用者やその家族との間の信頼関係、協働関係の構築が重要であり、相談支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。このため、相談支援専門員は面接技法等の研鑽に努めることが重要である。

サービス利用計画原案の作成（第8号）

相談支援専門員は、サービス利用計画が利用者の生活の質に直接影響する重要なものであることを十分に認識し、サービス利用計画原案を作成しなければならない。したがって、サービス利用計画原案は、利用者及びその家族の希望並びに利用者について把握された解決すべき課題をまず明らかにした上で、当該地域における指定障害福祉サービス等が提供される体制を勘案し、実現可能なものとする必要がある。

なお、当該サービス利用計画原案には、提供される福祉サービス等について、その長期的な目標及びそれを達成するための短期的な目標並びにそれらの達成時期等を明確に盛り込み、当該達成時期にはサービス利用計画及び各指定障害福祉サービス等の評価を行い得るようにすることが重要である。

サービス担当者会議等による専門的意見の聴取（第9号）

相談支援専門員は、効果的かつ実現可能な質の高いサービス利用計画を作成するため、各サービスが共通の目標の達成のために具体的なサービスの内容として何ができるかなどについて、サービス利用計画原案に位置づけた福祉サービス等の担当者（以下「担当者」という。）からなるサービス担当者会議の開催又は当該担当者への照会等により、専門的な見地からの意見を求めることが重要である。

なお、相談支援専門員は、利用者の状態を分析し、複数職種間で直接に意見調整を行う必要の有無について十分見極める必要があるものである。

なお、「障害者自立支援法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）第12条において、指定障害福祉サービス事業者は、市町村又は相談支援事業者が行う連絡調整に協力しなければならない旨の規定を置いている。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、会議等の記録は、5年間保存しなければならない。

サービス利用計画の説明及び同意（第10号）

サービス利用計画に位置付ける福祉サービスの選択は、利用者自身が行うことが基本であり、また、当該計画は利用者の希望を尊重して作成されなければならない。このため、当該計画原案の作成に当たって、これに位置付けるサービスについて、また、サービスの内容についても利用者の希望を尊重するとともに、作成されたサービス利用計画の原案についても、最終的には、その内容について説明を行った上で文書によって利用者の同意を得ることを義務づけることにより、利用者によるサービスの選択やサービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障しようとするものである。

なお、利用者への説明に当たっては、当該計画原案に位置付けたサービスが、利用者負担が生じる介護給付等の対象となるか区分した上で行う必要がある。

サービス利用計画の交付（第11号）

サービス利用計画を作成した際には、遅滞なく利用者等及び担当者に交付しなければならない。

また、相談支援専門員は、担当者に対してサービス利用計画を交付する際に、当該計画の趣旨及び内容等について十分に説明し、各担当者との共有、連携を図った上で、各担当者が自ら提供する福祉サービス等の当該計画における位置付けを理解できるように配慮する必要がある。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、サービス利用計画は、5年間保存しなければならない。

サービス利用計画の実施状況等の把握及び評価等（第12号）

指定相談支援においては、利用者の有する解決すべき課題に即した適切なサービスを組み合わせることで利用者に提供し続けることが重要である。このために相談支援専門員は、利用者の解決すべき課題の変化に留意することが重要であり、サービス利用計画の作成後においても、利用者及びその家族、福祉サービスの事業を行う者等との連絡を継続的に行うことにより、サービス利用計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じてサービス利用計画の変更、福祉サービス事業を行う者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

なお、利用者の解決すべき課題の変化は、利用者に直接サービスを提供する福祉サービス事業を行う者等により把握されることも多いことから、相談支援専門員は、当該福祉サービスの事業を行う者等のサービス担当者と緊密な連携を図り、利用者の解決すべき課題の変化が認められる場合には、円滑に連絡が行われるよう体制の整備に努めなければならない。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整に関する記録は、5年間保存しなければならない。

モニタリングの実施（第13号）

相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、サービス利用計画の作成後においても、利用者及びその家族、福祉サービスの事業を行う者等との連絡を継続的に行うこととし、少なくとも1月に1回は利用者の居宅で面接を行い、その結果を記録することが必要である。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、モニタリングの結果は、5年間保存しなければならない。

サービス利用計画の変更の必要性についてのサービス担当者会議等による専門的意見の聴取（第14号）

相談支援専門員は、計画作成対象障害者等が支給決定の変更の決定を受けた場合に、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、サービス利用計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。当該サービス担当者会議の要点又は当該担当者への照会内容については記録するとともに、基準第30条第2項の規定に基づき、当該記録は、5年間保存しなければならない。

また、上記の担当者からの意見により、サービス利用計画の変更の必要がない場合においても、記録の記載及び保存については同様である。

サービス利用計画の変更（第15号）

相談支援専門員は、サービス利用計画を変更する際には、原則として、基準第15条第3号から第11号までに規定されたサービス利用計画作成に当たっての一連の業務を行うことが必要である。

なお、利用者等の希望による軽微な変更（サービス提供日時の変更等）を行う場合には、この必要はないものとする。ただし、この場合においても、相談支援専門員が利用者の解決すべき課題の変化に留意することが重要であることは、同条第12号（サービス利用計画の実施状況等の把握及び評価等）に規定したとおりであるので念のため申し添える。

障害福祉施設等への紹介その他の便宜の提供（第16号）

相談支援専門員は、適切な福祉サービス等が総合的かつ効率的に提供されているにもかかわらず、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難となったと認める場合又は利用者が障害福祉施設等への入院又は入所を希望する場合には、病院又は障害福祉施設への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。

障害福祉施設等との連携（第17号）

相談支援専門員は、病院又は障害福祉施設から退院又は退所しようとする利用者から相談支援の依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、障害福祉施設等と連携を図るとともに、あらかじめ必要な情報の提供や助言等の援助を行うものとする。

（12）利用者等に対するサービス利用計画等の書類の交付（基準第16条）

指定相談支援事業者は、利用者等が他の指定相談支援事業者の利用を希望する場合その他利用者等からの申し出があった場合には、変更後の指定相談支援事業者が滞りなく指定相談支援の業務を行うことができるよう、当該利用者等に対し、直近のサービス利用計画及びその実施状況に関する書類を交付しなければならないこととしたものである。

（13）計画作成対象障害者等に関する市町村への通知（基準第17条）

法第8条第1項の規定により、市町村は、偽りその他不正な手段によって自立支援給付の支給を受けた者があるときは、その者から、その支給を受けた額に相当する金額の全部又は一部を徴収することができることに鑑み、指定相談支援事業者は、その計画作成対象障害者等が偽りその他不正な手段によってサービス利用計画作成費の支給を受け、

又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付して市町村に通知しなければならないこととしたものである。

(14) 管理者の責務（基準第18条）

指定相談支援事業所の管理者は、従業者及び業務の一元的管理並びに従業者に基準第2章第3節（運営に関する基準）を遵守させるための指揮命令を行うことを規定したものである。

(15) 運営規程（基準第19条）

指定相談支援の事業の適正な運営及び利用者に対する適切な指定相談支援の提供を確保するため、基準第19条第1号から第8号までに掲げる事項を内容とする規程を定めることを指定相談支援事業所ごとに義務づけたものであるが、特に次の点に留意するものとする。

職員の職種、員数及び職務内容（第2号）

職員については、相談支援専門員とその他の職員に区分し、員数及び職務内容を記載することとする。

指定相談支援の提供方法及び内容並びに計画作成対象障害者等から受領する費用及びその額（第4号）

指定相談支援の提供方法及び内容については、サービスの内容及び計画作成対象障害者等から相談を受ける場所、課題分析の手順等を記載するものとする。

計画作成対象障害者等から受領する費用及びその額については、サービス利用計画作成費（法定代理受領を行わない場合に限る。）のほかに、基準第12条第2項に規定する額を指すものである。

通常の事業の実施地域（第5号）

通常の事業の実施地域は、客観的にその区域が特定されるものとする。なお、通常の事業の実施地域は、利用申込みに係る調整等の観点からの目安であり、当該地域を越えてサービスが行われることを妨げるものではないものであること。

事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類（第6号）

指定相談支援事業者は、障害の種類にかかわらず利用者を受け入れることを基本とするが、サービスの専門性を確保するためやむを得ないと認められる場合においては、事業の主たる対象とする障害の種類を特定して事業を実施することも可能であること。

虐待の防止のための措置に関する事項（第7号）

施設における「虐待の防止のための措置」については、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号当職通知）に準じた取り扱いをすることとし、指定相談支援事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるための必要な措置について、あらかじめ運営規程に定めることとしたものである。

具体的には、

ア 虐待の防止に関する責任者の選定

イ 成年後見制度の利用支援

ウ 苦情解決体制の整備

エ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施（研修方法や研修計画など）

等を指すものであること。

(16) 勤務体制の確保等（基準第20条）

利用者等に対する適切な指定相談支援の提供を確保するため、従業者の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。

基準第20条第1項は、指定相談支援事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすることを定めたものであること。

同条第2項は、当該指定相談支援事業所の従業者によって指定相談支援を提供するべきことを規定したものであるが、指定相談支援事業所の従業者とは、雇用契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある従業者を指すものであること。

同条第3項は、当該指定相談支援事業所の従業者の質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保することとしたものであること。

(17) 設備及び備品等（基準第21条）

事務室

指定相談支援事業所には、事業の運営を行うために必要な面積を有する専用の事務室を設けることが望ましいが、間仕切りする等他の事業の用に供するものと明確に区分される場合は、他の事業と同一の事務室であっても差し支えない。

なお、この場合に、区分がされていなくても業務に支障がないときは、指定相談支援の事業を行うための区画が明確に特定されていれば足りるものとする。

受付等のスペースの確保

事務室又は指定相談支援の事業を行うための区画については、利用申込みの受付、相談、サービス担当者会議等に対応するのに適切なスペースを確保するものとし、相談のためのスペース等は利用者等が直接出入りできるなど利用しやすい構造とする。

設備及び備品等

指定相談支援事業者は、指定相談支援に必要な設備及び備品等を確保するものとする。ただし、他の事業所、施設等と同一敷地内にある場合であって、指定相談支援の事業又は当該他の事業所、施設等の運営に支障がない場合は、当該他の事業所、施設等に備え付けられた設備及び備品等を使用することができるものとする。

なお、事務室又は区画、設備及び備品等については、必ずしも事業者が所有している必要はなく、貸与を受けて

いるものであっても差し支えない。

(18) 衛生管理等（基準第22条）

指定相談支援事業者は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理並びに指定相談支援事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるべきことを規定したものである。

(19) 秘密保持等（基準第24条）

基準第24条第1項は、指定相談支援事業所の従業員及び管理者に、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密の保持を義務づけたものである。

同条第2項は、指定相談支援事業者に対して、過去に当該指定相談支援事業所の従業員及び管理者であった者が、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を取ることを義務づけたものであり、具体的には、指定相談支援事業者は、当該指定相談支援事業所の従業員等が、従業員等でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員の雇用時等に取り決め、例えば違約金についての定めを置くなどの措置を講ずべきこととするものである。

同条第2項は、相談支援専門員及びサービス利用計画に位置付けられた各福祉サービス等の担当者が、サービス担当者会議等において利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、指定相談支援事業者等は、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から同意を得る必要があることを規定したものであるが、この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。

(20) 障害福祉サービス事業者等からの利益収受等の禁止（基準第26条）

基準第26条第1項は、サービス利用計画の作成又は変更に関し、指定相談支援事業者及び指定相談支援事業所の管理者が当該指定相談支援事業所の相談支援専門員に利益誘導のために特定の福祉サービスの事業を行う者等によるサービスを位置付ける旨の指示等を行うことを禁じるものである。これは、サービス利用計画があくまで利用者の解決すべき課題に即したものであることを要求したものである。例えば、指定相談支援事業者又は指定相談支援事業所の管理者が、同一法人系列の福祉サービスの事業を行う者のみを位置付けるように指示すること等により、解決すべき課題に反するばかりでなく、事実上他の福祉サービスの事業を行う者の利用を妨げることを指すものである。

同条第2項は、指定相談支援事業所の相談支援専門員が利用者に利益誘導のために特定の福祉サービスの事業を行う者によるサービスを利用すべき旨の指示等を行うことを禁止した規定である。

これも前項と同様、相談支援の公正中立をうたったものであり、例えば、指定相談支援事業所の相談支援専門員が、同一法人系列の福祉サービスの事業を行う者のみを利用することを指示すること等により、解決すべき課題に反するばかりでなく、事実上他の福祉サービスの事業を行う者の利用を妨げることを指すものである。

同条第3項は、相談支援の公正中立を確保するために、指定相談支援事業者及びその従業員が、利用者に対して特定の福祉サービスの事業を行う者等によるサービスを利用させることの対償として、当該福祉サービスの事業を行う者等から金品その他の財産上の利益を享受してはならないこととしたものである。

(21) 苦情解決（基準第27条）

基準第27条第1項は、利用者の保護及び適切かつ円滑な指定相談支援及び福祉サービス等の利用に資するため、自ら提供した指定相談支援又はサービス利用計画に位置付けた福祉サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならないこととしたものである。そのために、苦情を受け付けるための窓口を設置するなど、苦情解決の体制及び手順等当該事業所における苦情を解決するための必要な措置を講じなければならない。

当該措置の概要については、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等を重要事項を記した文書等に記載し利用者に説明するとともに、事業所に掲示することが望ましい。

同条第2項は、苦情に対し指定相談支援事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情（指定相談支援事業者が提供したサービスとは関係のないものを除く。）の受付日、内容等を記録することを義務付けたものである。また、指定相談支援事業所は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行うべきである。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、苦情の内容等の記録は、5年間保存しなければならない。

同条第3項から第6項までの規定は、住民に最も身近な行政庁である市町村及び市町村の総括的立場にある都道府県が、サービスに関する苦情に対応する必要があることから、市町村及び都道府県が、指定相談支援事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言及び報告命令を行えることを運営基準上、明確にしたものである。

同条第7項は、社会福祉法上、都道府県社会福祉協議会の運営適正化委員会が福祉サービスに関する苦情の解決について相談等を行うこととされたことを受けて、運営適正化委員会が行う同法第85条に規定する調査又はあっせんにできるだけ協力することとしたものである。

(22) 事故発生時の対応（基準第28条）

利用者等が安心して指定相談支援の提供を受けられるよう、指定相談支援事業者は、利用者等に対する指定相談支援の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村及び当該利用者等の家族等に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、また、利用者等に対する指定相談支援の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならないこととしたものである。

なお、基準第30条第2項の規定に基づき、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、5年間保存しなければならない。

このほか、以下の点に留意するものとする。

利用者等に対する指定相談支援の提供により事故が発生した場合の対応方法については、あらかじめ指定相談支援事業者が定めておくことが望ましいこと。

指定相談支援事業者は、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくことが望ましいこと。

指定相談支援事業者は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じること。

なお、「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針」（平成14年3月28日福祉サービスにおける危機管理に関する検討会）が示されているので、参考にされたい。

（23）会計の区分（基準第29条）

指定相談支援事業者は、指定相談支援事業所ごとに経理を区分するとともに、指定相談支援の事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならないこととしたものである。

（24）記録の整備（基準第30条）

基準第30条第2項により、指定相談支援事業者は、少なくとも次に掲げる記録をその完結の日から5年間備えておかなければならないこととしたものであること。

第15条第12号に規定する福祉サービス等の事業を行う者等との連絡調整に関する記録

個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した相談支援台帳

イ サービス利用計画

ロ 第15条第6号に規定するアセスメントの記録

ハ 第15条第9号に規定するサービス担当者会議等の記録

ニ 第15条第13号に規定するモニタリングの結果の記録

第17条に規定する市町村への通知に係る記録

第27条第2項に規定する苦情の内容等の記録

第28条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録