

○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計画
相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

(平成二十四年三月十三日)

(厚生労働省令第二十八号)

障害者自立支援法(平成十七年法律第百二十三号)第五十一条の二十四第一項及び第二項の規定に基づき、障害者自立支援法に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準を次のように定める。

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計画
相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

(平二五厚劳令四・改称)

目次

第一章 総則(第一条)

第二章 指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

第一節 基本方針(第二条)

第二節 人員に関する基準(第三条—第四条の二)

第三節 運営に関する基準(第五条—第三十条)

第三章 雑則(第三十一条)

附則

第一章 総則

(定義)

第一条 この省令において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 利用者 障害福祉サービスを利用する障害者若しくは障害児又は地域相談支援を利用する障害者をいう。
- 二 サービス等利用計画案 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(平成十七年法律第百二十三号。以下「法」という。)第五条第二十二項に規定するサービス等利用計画案をいう。
- 三 サービス等利用計画 法第五条第二十二項に規定するサービス等利用計画をいう。
- 四 支給決定 法第十九条第一項に規定する支給決定をいう。
- 五 支給決定の有効期間 法第二十三条に規定する支給決定の有効期間をいう。
- 六 指定障害者支援施設 法第二十九条第一項に規定する指定障害者支援施設をいう。
- 七 指定障害福祉サービス等 法第二十九条第一項に規定する指定障害福祉サービス等をいう。
- 八 指定障害福祉サービス事業者等 法第二十九条第二項に規定する指定障害福祉サービス事業者等をいう。

- 九 地域相談支援給付決定 法第五十一条の五第一項に規定する地域相談支援給付決定をいう。
- 十 地域相談支援給付決定の有効期間 法第五十一条の八に規定する地域相談支援給付決定の有効期間をいう。
- 十一 指定一般相談支援事業者 法第五十一条の十四第一項に規定する指定一般相談支援事業者をいう。
- 十二 指定地域相談支援 法第五十一条の十四第一項に規定する指定地域相談支援をいう。
- 十三 計画相談支援対象障害者等 法第五十一条の十七第一項に規定する計画相談支援対象障害者等をいう。
- 十四 指定特定相談支援事業者 法第五十一条の十七第一項第一号に規定する指定特定相談支援事業者をいう。
- 十五 指定計画相談支援 法第五十一条の十七第二項に規定する指定計画相談支援をいう。
- 十六 法定代理受領 法第五十一条の十七第三項の規定により計画相談支援対象障害者等に代わり市町村(特別区を含む。以下同じ。)が支払う指定計画相談支援に要した費用の額の全部又は一部を指定特定相談支援事業者が受けることをいう。

(平二五厚労令四・平二五厚労令一二四・平三〇厚労令二・一部改正)

第二章 指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

第一節 基本方針

- 第二条 指定計画相談支援の事業は、利用者又は障害児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立って行われるものでなければならない。
- 2 指定計画相談支援の事業は、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。
- 3 指定計画相談支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育等のサービス(以下「福祉サービス等」という。)が、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。
- 4 指定計画相談支援の事業は、利用者等に提供される福祉サービス等が特定の種類又は特定の障害福祉サービス事業を行う者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行われるものでなければならない。
- 5 指定特定相談支援事業者は、市町村、障害福祉サービス事業を行う者、指定居宅介護支援事業者(介護保険法(平成九年法律第百二十三号)第四十六条第一項に規定する指定居宅介護支援事業者をいう。)、指定介護予防支援事業者(介護保険法第五十八条第一項

第四条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに専らその職務に従事する管理者を置かなければならない。ただし、指定特定相談支援事業所の管理上支障がない場合は、当該指定特定相談支援事業所の他の職務に従事させ、又は他の事業所、施設等の職務に従事させることができるものとする。

(従たる事業所を設置する場合における特例)

第四条の二 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所における主たる事業所(次項において「主たる事業所」という。)と一体的に管理運営を行う事業所(次項において「従たる事業所」という。)を設置することができる。

2 従たる事業所を設置する場合においては、主たる事業所及び従たる事業所の従業者のうちそれぞれ一人以上は、専ら当該主たる事業所又は従たる事業所の職務に従事する相談支援専門員でなければならない。

(令三厚労令一〇・追加)

第三節 運営に関する基準

(内容及び手続の説明及び同意)

第五条 指定特定相談支援事業者は、計画相談支援対象障害者等が指定計画相談支援の利用の申込みを行ったときは、当該利用の申込みを行った計画相談支援対象障害者等(以下「利用申込者」という。)に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用申込者に対し、第十九条に規定する運営規程の概要その他の利用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を記した文書を交付して説明を行い、当該指定計画相談支援の提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)第七十七条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をしなければならない。

(契約内容の報告等)

第六条 指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援の利用に係る契約をしたときは、その旨を市町村に対し遅滞なく報告しなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、サービス等利用計画を作成したときは、その写しを市町村に対し遅滞なく提出しなければならない。

(提供拒否の禁止)

第七条 指定特定相談支援事業者は、正当な理由がなく、指定計画相談支援の提供を拒んではならない。

(サービス提供困難時の対応)

第八条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所の通常の事業の実施地域(当該指定特定相談支援事業所が通常時に指定計画相談支援を提供する地域をいう。第十二条第二項及び第十九条第五号において同じ。)等を勘案し、利用申込者に対し自ら

適切な指定計画相談支援を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定特定相談支援事業者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。

(受給資格の確認)

第九条 指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援の提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証(法第二十二条第八項に規定する受給者証をいう。)又は地域相談支援受給者証(法第五十一条の七第八項に規定する地域相談支援受給者証をいう。)によって、計画相談支援給付費の支給対象者であること、法第五条第二十三項に規定する厚生労働省令で定める期間、支給決定又は地域相談支援給付決定の有無、支給決定の有効期間又は地域相談支援給付決定の有効期間、支給量(法第二十二条第七項に規定する支給量をいう。)又は地域相談支援給付量(法第五十一条の七第七項に規定する地域相談支援給付量をいう。)等確かめるものとする。

(平二五厚労令一二四・平三〇厚労令二・一部改正)

(支給決定又は地域相談支援給付決定の申請に係る援助)

第十条 指定特定相談支援事業者は、支給決定又は地域相談支援給付決定に通常要すべき標準的な期間を考慮し、支給決定の有効期間又は地域相談支援給付決定の有効期間の終了に伴う支給決定又は地域相談支援給付決定の申請について、必要な援助を行わなければならない。

(身分を証する書類の携行)

第十一条 指定特定相談支援事業者は、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員に身分を証する書類を携行させ、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。

(計画相談支援給付費の額等の受領)

第十二条 指定特定相談支援事業者は、法定代理受領を行わない指定計画相談支援を提供した際は、計画相談支援対象障害者等から当該指定計画相談支援につき法第五十一条の十七第二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費用の額(その額が現に当該指定計画相談支援に要した費用の額を超えるときは、当該現に指定計画相談支援に要した費用の額)の支払を受けるものとする。

2 指定特定相談支援事業者は、前項の支払を受ける額のほか、計画相談支援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等を訪問して指定計画相談支援を提供する場合は、それに要した交通費の額の支払を計画相談支援対象障害者等から受けることができる。

3 指定特定相談支援事業者は、前二項の費用の額の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を当該費用の額を支払った計画相談支援対象障害者等に対し交付しなければならない。

- 4 指定特定相談支援事業者は、第二項の交通費については、あらかじめ、計画相談支援対象障害者等に対し、その額について説明を行い、計画相談支援対象障害者等の同意を得なければならない。

(利用者負担額に係る管理)

第十三条 指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援を提供している計画相談支援対象障害者等が当該指定計画相談支援と同一の月に受けた指定障害福祉サービス等につき法第二十九条第三項第二号に掲げる額の合計額(以下この条において「利用者負担額合計額」という。)を算定しなければならない。この場合において、当該指定特定相談支援事業者は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、当該計画相談支援対象障害者等及び当該計画相談支援対象障害者等に対し指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知しなければならない。

(計画相談支援給付費の額に係る通知等)

第十四条 指定特定相談支援事業者は、法定代理受領により指定計画相談支援に係る計画相談支援給付費の支給を受けた場合は、計画相談支援対象障害者等に対し、当該計画相談支援対象障害者等に係る計画相談支援給付費の額を通知しなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、第十二条第一項の法定代理受領を行わない指定計画相談支援に係る費用の額の支払を受けた場合は、その提供した指定計画相談支援の内容、費用の額その他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計画相談支援対象障害者等に対して交付しなければならない。

(指定計画相談支援の具体的取扱方針)

第十五条 指定計画相談支援の方針は、第二条に規定する基本方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとする。

- 一 指定特定相談支援事業所の管理者は、相談支援専門員に基本相談支援に関する業務及びサービス等利用計画の作成に関する業務を担当させるものとする。
 - 二 指定計画相談支援の提供に当たっては、利用者等の立場に立って懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、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とともに、必要に応じ、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ものとする。
- 2 指定計画相談支援における指定サービス利用支援(法第五十一条の十七第一項第一号に規定する指定サービス利用支援をいう。)の方針は、第二条に規定する基本方針及び前項に規定する方針に基づき、次に掲げるところによるものとする。
- 一 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の希望等を踏まえて作成するよう努めなければならない。
 - 二 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続かつ計画的に適切な福祉サービス等の利用が行われるようにしなければならない。

- 三 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援に加えて、指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援以外の福祉サービス等、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等利用計画上に位置付けるよう努めなければならない。
- 四 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成の開始に当たっては、利用者等によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定障害福祉サービス事業者等又は指定一般相談支援事業者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又はその家族に対して提供しなければならない。
- 五 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その心身の状況、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上で解決すべき課題等の把握(以下この項及び第三十条第二項第二号ロにおいて「アセスメント」という。)を行わなければならない。
- 六 相談支援専門員は、アセスメントに当たっては、利用者の居宅等を訪問し、利用者及びその家族に面接しなければならない。この場合において、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。
- 七 相談支援専門員は、利用者についてのアセスメントに基づき、当該地域における指定障害福祉サービス等又は指定地域相談支援が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題等に対応するための最も適切な福祉サービス等の組合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供される福祉サービス等の目標及びその達成時期、福祉サービス等の種類、内容、量、福祉サービス等を提供する上での留意事項、法第五条第二十三項に規定する厚生労働省令で定める期間に係る提案等を記載したサービス等利用計画案を作成しなければならない。
- 八 相談支援専門員は、サービス等利用計画案に法第五条第八項に定める短期入所(以下「短期入所」という。)を位置付ける場合にあっては、利用者の居宅における自立した日常生活又は社会生活の維持に十分に留意するものとし、利用者の心身の状況等を勘案して特に必要と認められる場合を除き、短期入所を利用する日数が年間百八十日を超えないようにしなければならない。
- 九 相談支援専門員は、サービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等について、法第十九条第一項に規定する介護給付費等の対象となるかどうかを区分した上で、当該サービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得なければならない。
- 十 相談支援専門員は、サービス等利用計画案を作成した際には、当該サービス等利用計画案を利用者等に交付しなければならない。

- 十一 相談支援専門員は、支給決定又は地域相談支援給付決定を踏まえてサービス等利用計画案の変更を行い、指定障害福祉サービス事業者等、指定一般相談支援事業者その他の者との連絡調整等を行うとともに、サービス担当者会議(相談支援専門員がサービス等利用計画の作成のために当該変更を行ったサービス等利用計画案に位置付けた福祉サービス等の担当者(以下この条において「担当者」という。))を招集して行う会議をいい、テレビ電話装置その他の情報通信機器(第二十二条第三項第一号及び第二十八条の二第一号において「テレビ電話装置等」という。))を活用して行うことができるものとする。以下同じ。)の開催等により、当該サービス等利用計画案の内容について説明を行うとともに、担当者から、専門的な見地からの意見を求めなければならない。
- 十二 相談支援専門員は、サービス担当者会議を踏まえたサービス等利用計画案の内容について、利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者等の同意を得なければならない。
- 十三 相談支援専門員は、サービス等利用計画を作成した際には、当該サービス等利用計画を利用者等及び担当者に交付しなければならない。
- 3 指定計画相談支援における指定継続サービス利用支援(法第五十一条の十七第一項第二号に規定する指定継続サービス利用支援をいう。)の方針は、第二条に規定する基本方針及び前二項に規定する方針に基づき、次の各号に掲げるところによるものとする。
- 一 相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成後、サービス等利用計画の実施状況の把握(利用者についての継続的な評価を含む。次号及び第三十条第二項第二号二において「モニタリング」という。)を行い、必要に応じてサービス等利用計画の変更、福祉サービス等の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とともに、新たな支給決定又は地域相談支援給付決定が必要であると認められる場合には、利用者等に対し、支給決定又は地域相談支援給付決定に係る申請の勧奨を行うものとする。
- 二 相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス等の事業を行う者等との連絡を継続的に行うこととし、法第五条第二十三項に規定する厚生労働省令で定める期間ごとに利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録しなければならない。
- 三 前項第一号から第八号まで及び第十一号から第十三号までの規定は、第一号に規定するサービス等利用計画の変更について準用する。
- 四 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た場合においても、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指定障害者支援施設等への入所又は入院を希望する場合には、指定障害者支援施設等への紹介その他の便宜の提供を行うものとする。

五 相談支援専門員は、指定障害者支援施設、精神科病院等から退所又は退院しようとする利用者又はその家族から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、あらかじめ、必要な情報の提供及び助言を行う等の援助を行うものとする。

(平二五厚労令一二四・平三〇厚労令二・令三厚労令一〇・一部改正)

(利用者等に対するサービス等利用計画等の書類の交付)

第十六条 指定特定相談支援事業者は、利用者等が他の指定特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申出があった場合には、当該利用者等に対し、直近のサービス等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。

(計画相談支援対象障害者等に関する市町村への通知)

第十七条 指定特定相談支援事業者は、指定計画相談支援を受けている計画相談支援対象障害者等が偽りその他不正な行為によって計画相談支援給付費の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知しなければならない。

(管理者の責務)

第十八条 指定特定相談支援事業所の管理者は、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員その他の従業者の管理、指定計画相談支援の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行わなければならない。

2 指定特定相談支援事業所の管理者は、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員その他の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。

(運営規程)

第十九条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに、次の各号に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程(第二十三条第一項において「運営規程」という。)を定めておかななければならない。

一 事業の目的及び運営の方針

二 従業者の職種、員数及び職務の内容

三 営業日及び営業時間

四 指定計画相談支援の提供方法及び内容並びに計画相談支援対象障害者等から受領する費用及びその額

五 通常の事業の実施地域

六 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

七 虐待の防止のための措置に関する事項

八 その他運営に関する重要事項

(令三厚労令一〇・一部改正)

(勤務体制の確保等)

第二十条 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対し、適切な指定計画相談支援を提供できるよう、指定特定相談支援事業所ごとに、相談支援専門員その他の従業員の勤務の体制を定めておかなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員に指定計画相談支援の業務を担当させなければならない。ただし、相談支援専門員の補助の業務については、この限りでない。
- 3 指定特定相談支援事業者は、相談支援専門員の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。
- 4 指定特定相談支援事業者は、適切な指定計画相談支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

(令三厚労令一〇・一部改正)

(業務継続計画の策定等)

第二十条の二 指定特定相談支援事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定計画相談支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施しなければならない。
- 3 指定特定相談支援事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(令三厚労令一〇・追加)

(設備及び備品等)

第二十一条 指定特定相談支援事業者は、事業を行うために必要な広さの区画を有するとともに、指定計画相談支援の提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。

(衛生管理等)

第二十二条 指定特定相談支援事業者は、従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。
- 3 指定特定相談支援事業者は、当該指定特定相談支援事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。
 - 一 当該指定特定相談支援事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。

二 当該指定特定相談支援事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

三 当該指定特定相談支援事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的を実施すること。

(令三厚労令一〇・一部改正)

(掲示等)

第二十三条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、基本相談支援及び計画相談支援の実施状況、相談支援専門員の有する資格、経験年数及び勤務の体制その他の利用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を掲示しなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、前項に規定する事項を記載した書面を当該指定特定相談支援事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

3 指定特定相談支援事業者は、第一項に規定する重要事項の公表に努めなければならない。

(令三厚労令一〇・一部改正)

(秘密保持等)

第二十四条 指定特定相談支援事業所の従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定特定相談支援事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、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、必要な措置を講じなければならない。

3 指定特定相談支援事業者は、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、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ておかななければならない。

(広告)

第二十五条 指定特定相談支援事業者は、当該指定特定相談支援事業者について広告をする場合においては、その内容を虚偽のもの又は誇大なものとしてはならない。

(障害福祉サービス事業者等からの利益收受等の禁止)

第二十六条 指定特定相談支援事業者及び指定特定相談支援事業所の管理者は、サービス等利用計画の作成又は変更に関し、当該指定特定相談支援事業所の相談支援専門員に対して特定の福祉サービス等の事業を行う者等によるサービスを位置付けるべき旨の指示等を行ってはならない。

2 指定特定相談支援事業所の相談支援専門員は、サービス等利用計画の作成又は変更に関し、利用者等に対して特定の福祉サービス等の事業を行う者等によるサービスを利用すべき旨の指示等を行ってはならない。

- 3 指定特定相談支援事業者及びその従業者は、サービス等利用計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の福祉サービス等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、当該福祉サービス等の事業を行う者等から金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

(苦情解決)

第二十七条 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定計画相談支援の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 5 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第五十一条の二十七第二項の規定により市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 指定特定相談支援事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、前三項の改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定特定相談支援事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

(事故発生時の対応)

第二十八条 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対する指定計画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、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しなければならない。

3 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対する指定計画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。

(虐待の防止)

第二十八条の二 指定特定相談支援事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

一 当該指定特定相談支援事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

二 当該指定特定相談支援事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

三 前二号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(令三厚労令一〇・追加)

(会計の区分)

第二十九条 指定特定相談支援事業者は、指定特定相談支援事業所ごとに経理を区分するとともに、指定計画相談支援の事業の会計をその他の事業の会計と区分しなければならない。

(記録の整備)

第三十条 指定特定相談支援事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておかななければならない。

2 指定特定相談支援事業者は、利用者等に対する指定計画相談支援の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、当該指定計画相談支援を提供した日から五年間保存しなければならない。

一 第十五条第三項第一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

二 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 サービス等利用計画案及びサービス等利用計画

ロ アセスメントの記録

ハ サービス担当者会議等の記録

ニ モニタリングの結果の記録

三 第十七条の規定による市町村への通知に係る記録

四 第二十七条第二項に規定する苦情の内容等の記録

五 第二十八条第二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

第三章 雑則

(令三厚労令五五・追加)

(電磁的記録等)

第三十一条 指定特定相談支援事業者及びその従業者は、作成、保存その他これらに類するもののうち、この省令の規定において書面(書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下この条において同じ。)で行うことが規定されている又は想定されるもの(次項に規定するものを除く。)については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。)により行うことができる。

2 指定特定相談支援事業者及びその従業者は、交付、説明、同意その他これらに類するもの(以下「交付等」という。)のうち、この省令の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、当該交付等の相手方が利用者である場合には当該利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、書面に代えて、電磁的方法(電子的方法、磁気的方法その他人の知覚によって認識することができない方法をいう。)によることができる。

(令三厚労令五五・追加)

附 則

この省令は、平成二十四年四月一日から施行する。

附 則 (平成二五年一月一八日厚生労働省令第四号)

この省令は、平成二十五年四月一日から施行する。

附 則 (平成二五年一月二二日厚生労働省令第一二四号) 抄
(施行期日)

第一条 この省令は、平成二十六年四月一日から施行する。

附 則 (平成三〇年一月一八日厚生労働省令第二号) 抄
(施行期日)

1 この省令は、平成三十年四月一日から施行する。

(経過措置)

3 この省令の施行前に定められたサービス等利用計画(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第五条第二十二項に規定するサービス等利用計画をいう。)については、この省令による改正後の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計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準第十五条第八号の規定は適用しない。

附 則（令和三年一月二五日厚生労働省令第一〇号）抄
（施行期日）

第一条 この省令は、令和三年四月一日から施行する。

（虐待の防止に係る経過措置）

第二条 この省令の施行の日から令和四年三月三十一日までの間、第一条の規定による改正後の指定障害福祉サービス基準（以下「新指定障害福祉サービス基準」という。）第三条第三項及び第四十条の二（新指定障害福祉サービス基準第四十三条第一項及び第二項、第四十三条の四、第四十八条第一項及び第二項、第七十六条、第九十三条、第九十三条の五、第二百五条、第二百五条の四、第三十六条、第六十二条、第六十二条の四、第七十一条、第七十一条の四、第八十四条、第九十七条、第二百二条、第二百六条、第二百六条の十二、第二百六条の二十、第二百十三條、第二百十三條の十一、第二百十三條の二十二並びに第二百二十三條第一項において準用する場合を含む。）、第三条の規定による改正後の指定障害者支援施設基準（以下「新指定障害者支援施設基準」という。）第三条第三項及び第五十四条の二、第四条の規定による改正後の障害福祉サービス基準（以下「新障害福祉サービス基準」という。）第三条第三項及び第三十二条の二（新障害福祉サービス基準第五十条、第五十五条、第六十一条、第七十条、第八十五条及び第八十八条において準用する場合を含む。）、第五条の規定による改正後の地域活動支援センター基準（以下「新地域活動支援センター基準」という。）第二条第四項及び第十八条の二、第六条の規定による改正後の福祉ホーム基準（以下「新福祉ホーム基準」という。）第二条第四項及び第十七条の二、第七条の規定による改正後の障害者支援施設等基準（以下「新障害者支援施設等基準」という。）第三条第三項及び第四十三条の二、第八条の規定による改正後の指定通所支援基準（以下「新指定通所支援基準」という。）第三条第四項及び第四十五条第二項（新指定通所支援基準第五十四条の五、第五十四条の九、第六十四条、第七十一条、第七十一条の二、第七十一条の六、第七十一条の十四及び第七十九条において準用する場合を含む。）、第十条の規定による改正後の指定入所施設基準（以下「新指定入所施設基準」という。）第三条第四項及び第四十二条第二項（新指定入所施設基準第五十七条において準用する場合を含む。）、第十二条の規定による改正後の指定地域相談支援基準（以下「新指定地域相談支援基準」という。）第二条第四項、第三十六条の二（新指定地域相談支援基準第四十五条において準用する場合を含む。）及び第三十九条第四項、第十三条の規定による改正後の指定計画相談支援基準（以下「新指定計画相談支援基準」という。）第二条第七項及び第二十八条の二並びに第十四条の規定による改正後の指定障害児相談支援基準（以下「新指定障害児相談支援基準」という。）第二条第七項及び第二十八条の二の規定の適用については、これらの規定中「講じなければ」とあるのは、「講ずるよう努めなければ」とする。

（業務継続計画の策定等に係る経過措置）

第三条 この省令の施行の日から令和六年三月三十一日までの間、新指定障害福祉サービス基準第三十三条の二(新指定障害福祉サービス基準第四十三条第一項及び第二項、第四十三条の四、第四十八条第一項及び第二項、第七十六条、第九十三条、第九十三条の五、第二百二十五条、第二百二十五条の四、第三百六十六条、第六百六十二条、第六百六十二条の四、第七百七十一条、第七百七十一条の四、第八百八十四条、第九百九十七条、第二百二条、第二百六条、第二百六条の十二、第二百六条の二十、第二百十三條、第二百十三條の十一、第二百十三條の二十二並びに第二百二十三條第一項において準用する場合を含む。)、第二条の規定による改正後の身体障害者社会参加支援施設基準(以下この条、次条及び附則第五条において「新身体障害者社会参加支援施設基準」という。)、第二十二條の二(新身体障害者社会参加支援施設基準第二十八條、第三十三條及び第四十二條において準用する場合を含む。)、新指定障害者支援施設基準第四十二條の二、新障害福祉サービス基準第二十五条の二(新障害福祉サービス基準第五十条、第五十五条、第六十一条、第七十条、第八十五条及び第八十八条において準用する場合を含む。)、新地域活動支援センター基準第十四條の二、新福祉ホーム基準第十三條の二、新障害者支援施設等基準第三十五条の二、新指定通所支援基準第三十八條の二(新指定通所支援基準第五十四條の五、第五十四條の九、第六十四條、第七十一条、第七十一条の二、第七十一条の六、第七十一条の十四及び第七十九條において準用する場合を含む。)、第九條の規定による改正後の設備運営基準(以下「新設備運営基準」という。)、第九條の四、新指定入所施設基準第三十五条の二(新指定入所施設基準第五十七條において準用する場合を含む。)、新指定地域相談支援基準第二十八條の二(新指定地域相談支援基準第四十五条において準用する場合を含む。)、新指定計画相談支援基準第二十条の二並びに新指定障害児相談支援基準第二十条の二の規定の適用については、これらの規定中「講じなければ」とあるのは「講ずるよう努めなければ」と、「実施しなければ」とあるのは「実施するよう努めなければ」と、「行う」とあるのは「行うよう努める」とする。
(感染症の予防及びまん延の防止のための措置に係る経過措置)

第四条 この省令の施行の日から令和六年三月三十一日までの間、新指定障害福祉サービス基準第三十四条第三項(新指定障害福祉サービス基準第四十三条第一項及び第二項、第四十三条の四、第四十八条第一項及び第二項、第三百六十六条、第二百六条の十二並びに第二百六条の二十において準用する場合を含む。)、第七十一条第二項及び第九十条第二項(新指定障害福祉サービス基準第九十三条の五、第二百二十五条、第二百二十五条の四、第六百六十二条、第六百六十二条の四、第七百七十一条、第七百七十一条の四、第八百八十四条、第九百九十七条、第二百二条、第二百六条、第二百十三條、第二百十三條の十一、第二百十三條の二十二及び第二百二十三條第一項において準用する場合を含む。)、新身体障害者社会参加支援施設基準第二十三条第二項(新身体障害者社会参加支援施設基準第二十八條、第三十三條及び第四十二條において準用する場合を含む。)、新指定障害者支援施設基準第四十五条第二項、新障害福祉サービス基準第二十七条第二項及び第四

十八条第二項(新障害福祉サービス基準第五十五条、第六十一条、第七十条、第八十五条及び第八十八条において準用する場合を含む。)、新地域活動支援センター基準第十五条第二項、新福祉ホーム基準第十四条第二項、新障害者支援施設等基準第三十七条第二項、新指定通所支援基準第四十一条第二項(新指定通所支援基準第五十四条の五、第五十四条の九、第六十四条、第七十一条、第七十一条の二、第七十一条の六、第七十一条の十四及び第七十九条において準用する場合を含む。)、新設備運営基準第十条第三項、新指定入所施設基準第三十八条第二項(新指定入所施設基準第五十七条において準用する場合を含む。)、新指定地域相談支援基準第三十条第三項(新指定地域相談支援基準第四十五条において準用する場合を含む。)、新指定計画相談支援基準第二十二条第三項並びに新指定障害児相談支援基準第二十二条第三項の規定の適用については、これらの規定中「講じなければ」とあるのは、「講ずるよう努めなければ」とする。

附 則 (令和三年三月二三日厚生労働省令第五五号) 抄

この省令は、令和三年七月一日から施行する。