

## 質問票に対する回答

### 【居宅介護】

#### Q 所要時間について

「所要時間30分未満の場合」での所要時間は20分程度以上と資料に記載されているが、「所要時間30分以上1時間未満の場合」での所要時間は決まっているか。もし定められているのであれば、具体的な所要時間と根拠法令等を示してほしい。

A

「所要時間30分未満の場合」は、30分未満であるが最低所要時間として20分程度以上と示されているものです。「所要時間30分以上1時間未満の場合」については、その言葉のとおり30分から59分の間となります。

### 【重度訪問介護】

#### Q 利用者対応について

重度訪問介護の支援中、利用者から特定の従業者に対しての嫌がらせがあり、従業者が辞めてしまったり、当該利用者の支援を見送るケースがあると聞く。このような事態が発生した場合、利用者・従業者・事業所が互いの信頼関係を築くための選択肢があれば知りたい。また、相談機関があれば教えてほしい。

A

大変難しい問題と認識しております。

計画相談支援をご利用の方については、相談支援専門員と密に情報共有をしてください。また、必要に応じて、ケースワーカーを交えた支援会議等も実施いたしますので、市障害者福祉課にご相談ください。

また、厚生労働省のホームページに障害福祉の現場におけるハラスメント対策のページがありますので、こちらもご参照ください。

【URL】 [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789\\_00012.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html)

## 【同行援護】

### Q 受給者証に記載されている利用方法以外での利用について

セルフプランの利用者の中には、「〇時間は通院に限ると受給者証に記載があるため、余暇活動での利用はできない」と説明しても、納得されず、クレームにつながるケースが出ている。集団指導資料に記載している内容を、受給者証とともに、利用者に配布していただくことは可能か。

A

現在のところ、事前にご相談があった場合にはご説明をし、決定時に、受給者証への「〇時間は通院に限る」との記載を行うことによってお知らせしているため、個別に案内文を送付する予定はありません。また、長期にご利用いただいている方につきましても、改めてご説明していただく等、恐れ入りますが、引き続き、従来どおりのご対応を行っていただきますようお願いいたします。それでもご納得いただけない場合には、市障害者福祉課にご相談ください。

## 【居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護 共通】

### Q 虐待防止・身体拘束等適正化のための研修について

「虐待防止委員会と身体拘束等の適正化のための対策を検討するための委員会を一体的に設置・運営することは差し支えない」と説明があったが、委員会を一体的に発足させた場合でも、虐待防止・身体拘束等適正化それぞれの内容で年1回以上の研修の実施が必要か。

A

解釈通知においては、虐待の防止のための研修について「虐待防止委員会が作成した研修プログラムを実施し、定期的な研修を実施（年1回以上）する」こと、身体拘束等の適正化のための研修について「指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修を実施（年1回以上）する」ことがそれぞれ重要である、と示されています。

よって、虐待の防止のための研修と身体拘束等の適正化のための研修を、それぞれ年1回以上実施していただくことが必要となります。ただし、両内容を含んでいれば、一体的に実施することは可能です。その場合は、両研修を一体的に実施したことが明確に分かるよう記録を残してください。

（解釈通知第三の3（26）④及び第三の3（31）③参照）

#### Q 代理受領通知について

代理受領通知書を数回送付後に辞退する利用者が多い。金額が示されていることが利用者やご家族の精神的な負担になるという意見が多いほか、紙の無駄である、いちいち恩着せがましいなどの理由がある。丁寧に説明しても理解を得られない場合があるが、拒否された場合は無理に通知しなくてもよいか。

A

都条例において、「指定居宅介護事業者は、法定代理受領により指定居宅介護に係る介護給付費の支給を受けた場合は、支給決定障害者等に対し、当該支給決定障害者等に係る介護給付費の額を通知しなければならない。」と定められていることから、引き続き利用者に理解を求めながら、通知を行っていただく必要があります。

一方で、通知する方法は限定されていないことから、必ずしも文書による通知でなくても構いません。東京都が示している参考様式に記載の内容が含まれていれば、電磁的方法による通知も可能です。なお、電磁的方法による通知を行う場合は、利用者の承諾を得たうえで行ってください。

(都条例第155号第27条第1項参照)

#### Q サービス提供記録について

当事業所では、スマートフォンを使用してサービス提供記録を作成している。

以前の实地指導において、サービス提供記録の利用者確認はサービス提供の都度行わなければならないとの指摘を受け、スマートフォンで作成したサービス提供記録とは別に、サービス提供記録を確認した旨の紙の書類を作成し確認印をいただく対応をとっているが、この対応は引き続き必要か。

A

サービス提供記録について利用者から確認を受けることが基準上定められていることから、利用者から確認を受けたことの記録が電磁的記録により行えない場合には、文書に記録していただくようお願いしているところです。この対応につきましては、現時点で変更はございません。

ただし、サービス提供実績記録票を文書で作成し、利用者からの確認を記録している場合は、当該確認記録をもってサービス提供記録を確認したことの記録を兼ねることもできます。(サービス提供記録を電磁的記録により作成している場合に限りです。)

このことを踏まえ、各事業所における対応をご検討いただきますようお願いいたします。