

## 令和3年度

### 障がい福祉サービス事業者等実地指導における主な指摘・指導事項

令和元年度～3年度の実地指導等にて発見された問題点を列挙するので、貴事業所にて同様の問題点が発生していないか等の確認の際に参考としていただきたい。

#### 1 業務管理体制関係

##### (1) 法令遵守責任者

- ・ 新規指定時や法令遵守責任者の交代時に必要な届出を行っていない。
- ・ 法令遵守責任者が誰であるか職員等に周知していない。
- ・ 法令遵守責任者が、事業者（法人等）内部での法令遵守の状況を定期的に把握していない。
- ・ 法令、制度関係の文書（解釈通知、Q&A等）の改訂、更新について、職員に適宜周知していない。また、関連する業務指示が行われていない。
- ・ 法令等違反行為の未然防止について、職員に対し周知徹底していない。

##### 【留意事項】

○平成24年4月1日から、障害福祉サービス事業者等には法令遵守等の業務管理体制の整備と届出が義務付けられているため、必ず対応すること。

##### (2) その他

- ・ 実地指導の事前提出資料等の内容が、事実と異なっている。

##### 【留意事項】

○期間内に悪意ある虚偽報告と認定したものはなかったが、提出書類の記載については事実であることの確認を徹底すること。

#### 2 施設運営関係

##### (1) 人員基準

- ・ サービス提供責任者、サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者が、利用者等の数に応じた必要数が配置されていない。または、急病や退職等の理由により配置できていない。
- ・ 共同生活援助における世話人について、直接雇用の人員が配置されていない。

**【留意事項】**

- 各責任者の配置が不足または不可能となった場合は、速やかに県障がい福祉課に相談すること（特例措置が適用できる場合あり）。
- 各責任者と管理者等の兼務については、それぞれの業務に支障がない場合に限ること。
- 居宅介護等において、非常勤のサービス提供責任者を置く場合には、当該職員の勤務時間が常勤職員の1／2以上であることを確認すること。
- 共同生活援助における世話人については、過去に県は委託でも可としていたが、今後については直接雇用とすること。

**（２）運営規程、重要事項説明書、契約書等**

- ・ 内容が更新されていない。（法令等の名称、法令遵守責任者等の氏名 等）
- ・ 実態が合っていない。（営業日、営業時間、従業者の勤務体制、利用料 等）
- ・ 運営規程、重要事項説明書、契約書の整合性がとられていない。
- ・ 利用申込者がサービスを選択する際の重要事項（運営規程の概要、従業者の勤務の体制、協力医療機関等）を、利用者および外来者の目につきやすい場所に掲示していない。
- ・ 事業者および利用者双方が押印済みの重要事項説明書について、使用されている様式が提供予定のサービスのものとは異なっていた。

**【留意事項】**

- 運営規程、重要事項説明書、利用契約書の各様式を定期的に見直すこと。
- 説明や契約等を行った日付を、事実ベースで必ず明記すること。  
契約等の手続が確認できないサービスは、原則給付の対象とならない。
- 居宅介護事業者で、訪問介護事業も行っている場合は、居宅介護事業に用いる各様式の用語や法令等が適切であるかを今一度確認すること。
- 様式だけでなく、利用者に対して適切な説明が行われているかを定期的に確認すること。
- 重要事項説明書の苦情相談窓口に、次の窓口を記載すること。
  - ①事業所の窓口（苦情受付担当者、苦情解決責任者）
  - ②利用者の受給者証を発行している市町の障害福祉サービス所管部署

### (3) 勤務体制の確保等

- ・ 雇用時等に、雇用契約書・誓約書等により、従業者・管理者と秘密保持の取り決めが行われていない。全ての従業者等から誓約書等を取っていない。
- ・ 従業者に研修の機会を確保していない。研修の記録がない。
- ・ 各種ハラスメントを防止するための方針が策定されていない。  
ハラスメントの相談に対応する担当者が決まっていない。もしくは、従業者に周知していない。
- ・ 従業者の勤務実績が明確にされていない。
- ・ 非常勤職員に対し、労働条件通知書等を作成し、交付していない。
- ・ 従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、兼務関係を明確にした月ごとの勤務表を作成していない。

#### 【留意事項】

- 労働基準法等の定めを遵守し、職員の勤務を適切に管理すること。
- 勤務表やタイムカード等の記録にて、人員基準を満たして運営していたことを客観的に説明できるようにしておくこと。

### (4) 非常災害対策・防犯対策〔訪問系を除く〕

- ・ 非常災害による被害想定の情報（洪水・土砂・津波ハザードマップ等）を収集し、被害想定区域や避難場所等について確認されていない。被害が想定される場合に、災害に応じた避難計画マニュアル等が整備されていない。
- ・ 定期的な避難訓練が行われていない。  
また、消防法令に定める特定防火対象物であるにも関わらず、年2回以上の避難訓練および消火訓練、ならびに消防設備点検（年1度の総合点検と年2回の設備点検）が行われていない。
- ・ 安全管理責任者が指定されていない。
- ・ 防犯対策マニュアル（不審者対応等）が整備されていない。

### (5) その他

- ・ 管理者、サービス管理責任者等、運営規程、施設等の変更届が県障がい福祉課に提出されていない。
- ・ 相談室等の設備が、別の用途に転用されており本来の用途に使用できない。
- ・ 利用者の預かり金の入出金記録が網羅的に作成されていない。

#### 【留意事項】

○以下の変更があったときは15日以内に県障がい福祉課へ届け出ること。

#### ※ 変更届が必要な主な事項

- ①事業所の名称・所在地
- ②法人の名称・主たる事務所の所在地、代表者の氏名・生年月日・住所・職名
- ③法人の定款、寄附行為等、その登記事項証明書または条例等（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・設備の概要
- ⑤ 事業所の管理者とサービス管理責任者等の氏名・生年月日・住所・経歴
- ⑥ 運営規程
- ⑦ 介護給付費の請求に関する事項（変更の前月15日まで）

○利用者の預かり金管理については、現に県内でも横領事件が発生している。経済的虐待と認定されるケースもあるため、管理には万全を期すこと。

### 3 処遇・サービス関係

#### (1) 基本方針

- ・ 利用者の人権擁護、虐待防止のため、責任者の設置等、必要な体制が整備されていない。
- ・ 人権擁護、虐待防止のための従業者に対する研修が実施されていない。
- ・ 虐待防止に関する事項（虐待防止責任者など）について、重要事項説明書に明記されていない。
- ・ 業務継続計画を策定していない。研修、訓練を定期的にも実施していない。  
（令和6年3月末まで経過措置）
- ・ 虐待防止のための委員会および研修を定期的にも開催実施していない。  
（令和6年3月末まで経過措置）

#### 【留意事項】

- 責任者を定める、虐待防止マニュアルの作成、啓発物や相談・通報先の掲示など体制を整備し必要な措置を講じ、虐待防止等のための研修や虐待防止チェックリストを全ての従業者に計画的にも実施すること。
- 経過措置があるものについては、令和4年度内での完了は必須ではないが、重要かつ基本的な事項であるため、できる限り速やかに対応すること。

## (2) 個別支援計画

- ・ 個別支援計画の見直しを6か月（就労移行支援、自立訓練は3か月）に1回以上行っていない。モニタリングの記録、新計画原案について他の職員に意見を求めた記録（担当者会議議事録等）、計画の同意を得た日の記載がない。
- ・ 個別支援計画の内容が画一的（毎回同じ、または他の利用者と同じ）である。
- ・ サービス利用計画、個別支援計画、モニタリングの各取組が連動していない。原因の一例として、利用者の課題や希望を計画の軸としていない等がある。
- ・ 事業所で提供していない、または提供に必要な設備を欠いているサービスが支援目標となっている。
- ・ 個別支援計画等に利用者や保護者への説明日、同意を得た日の記載がない。
- ・ 居宅介護等のサービス事業について、ヘルパー等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程が記載されていない。
- ・ 居宅介護計画書の様式について、表題等が訪問介護の用語になっていた。

### 【留意事項】

#### ○個別支援計画作成の流れについて

- ①フェイスシート（利用者の基本情報の把握）
- ②アセスメント（利用者と面接し、利用者のおかれた環境や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課題等を把握する）
- ③計画の原案の作成
- ④担当者会議の実施（サービス提供に当たる担当者を招集して計画作成にかかる会議を開催し、計画の原案について意見を求める）
- ⑤利用者（保護者）に説明し同意を得る。
- ⑥利用者（保護者）に交付
- ⑦モニタリング（計画の実施状況の把握）と見直し（3か月または6か月に1回以上）必要に応じて計画の変更

○個別支援計画等に事例のような不備がある場合、適切なサービスが提供されているとはみなせず、個別支援計画未作成減算の対象となる場合がある。

○適時に相談支援事業所から必要な情報やサービス等利用計画書を入手し、受給量等の調整を行いながら連携して計画を策定すること。

○計画作成に関する業務は、サービス管理責任者が行い、書類上もサービス管理責任者が担当したことを明確にして、記録に残すこと。

### (3) 衛生管理

- ・ 感染症または食中毒の予防およびまん延防止のための指針等が整備されていない。
- ・ 従業者に対し研修を定期的に行っていない。研修の記録がない。
- ・ 感染症予防・まん延防止のための対策委員会、訓練を定期的に開催実施していない。(令和6年3月末まで経過措置)
- ・ 洗面所、トイレ等で共用タオルを使用している。

#### 【留意事項】

- 平常時の対策（施設内の衛生管理、感染対策など）、感染症（食中毒）発生時の対応（行政への連絡体制を含む）について対応体制や手順を定めておくこと。
- 外部研修（保健所等）の伝達研修や衛生管理担当職員による研修などを行うこと。（新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルス、食中毒など）
- 経過措置があるものについては、令和4年度内での完了は必須ではないが、重要かつ基本的な事項であるため、できる限り速やかに対応すること。

### (4) 身体拘束

- ・ 身体拘束を行った場合の記録について、その様態および時間、その際の利用者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由、その他必要な事項等の記載事項が十分でない。
- ・ 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会、研修を定期的に行っていない。

#### 【留意事項】

- 利用者に対し、身体拘束にあたる行為を行っていないか、または身体拘束が必要な状態ではないか、定期的に確認すること。
- 現時点で身体拘束が必要な利用者がいない事業者においても、やむを得ず身体拘束を行う場合を想定し、対応の手順および記録の様式等を整備しておくことが望ましい。

#### (5) 障害福祉サービスに特徴的な手続

- ・ 市町から法定代理受領により給付費の支給を受けた際、その額の通知を利用者にしていない。
- ・ サービス提供の記録について、利用者から定期的に確認を受けていない（食事提供、送迎等）。また、利用したサービスが網羅的に記録されていない。

##### 【留意事項】

- 「給付費の額の通知」…事業所が確かに代理受領したことを利用者に通知するために発行する。通知書は、介護給付費等の支給を受けた後に交付すること。
- 「サービス提供の確認」…サービス提供実績記録票を使用するなどして利用者または保護者に当月の利用実績について確認を得ること。

#### (6) その他（主に就労支援事業所）

- ・ 個人別の利用記録が作業内容や勤怠の記録のみとなっており、どのような支援を行ったかの記録が残されていない。
- ・ 異なるサービスの利用者が混在して作業を行っている。さらに、作業および支援の内容も画一的であり、利用者それぞれのサービス種別および目標に従った支援が行われているか、記録から確認ができない。
- ・ 作業場の安全衛生管理および災害発生時の避難経路確保に問題がある。

##### 【留意事項】

- 就労支援事業所に限らず、日々の支援内容が記録され、正しく報告や情報共有がされた上での的確な支援が行われているかを定期的に確認すること。
- 多機能型事業所にて複数の就労支援事業を行う場合、サービス種別ごとに作業場所を分けることが望ましい。やむを得ず混在して作業を行う場合、現場の職員は利用者ごとの支援内容を確認し、画一的な支援とならないようにすること。
- 職場の安全衛生等について、発見された具体的な事象は以下のとおり。  
作業場の気温（主に熱中症）、資材や完成品の積み方（高く積み過ぎである、地震発生時に入り口や避難経路が塞がれる、防火扉や消火栓を塞いでいる等）、電気コード等で足を引っ掛けやすい箇所がある、等

## 4 給付費・利用料請求関係

### (1) 共通事項

- ・ 給付費・利用料請求の際、単位数、実施回数を誤って算定している。
- ・ 給付費・利用料請求の根拠となる実施回数の記録が不十分である。

#### 【留意事項】

- 正確な請求を行えるよう、加算等の要件の定期的な確認、サービス提供の記録の仕方、複数の職員でチェックをする体制などを整備すること。
- 開所後6ヶ月経過した時点で実績を確認し、給付の区分および加算の可否について当初予定との差異を評価すること。
- 指定居宅介護等を行った場合の所定単位数について、現に要した時間で算定するのではなく、居宅介護計画に位置付けた標準的な時間で算定すること。

### (2) 減算

#### ①サービス提供職員欠如減算、サービス管理責任者欠如減算、児童発達支援管理責任者欠如減算

- ・ 従業者の員数が基準の規定により配置すべき員数を下回っている。
- ・ サービス管理責任者および児童発達支援管理責任者が配置されていない、または常勤、専従等の要件を欠いている。

#### 【留意事項】

- 従業者の員数が基準を下回る場合、報酬を減算することとされているが、これは、適正なサービス提供を確保するための規定であるため、人員欠如の未然防止に努めること。
- 「常勤」…事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（1週間で32時間を下回る場合は32時間を基本とする）に達していること。雇用形態（正規雇用・有期雇用）は問わない。
- 「専従」…事業所における勤務時間帯において、その職種以外の職務に従事しないこと。



## ②個別支援計画未作成減算

- ・ サービス管理責任者による指揮の下、個別支援計画が作成されていない。
- ・ 個別支援計画の作成に係る一連の業務が適切に行われていない。
- ・ サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者が未配置となっており、同時に個別支援計画の見直しおよび作成がされていない。
- ・ 個別支援計画書の保護者への説明・同意が初回サービス利用日の翌月以降となっていた。

### 【留意事項】

- 個別支援計画の作成は適切なプロセスで行い、利用者および保護者、職員の意見を取り入れて作成し、その記録を残すこと。
- コロナウイルス感染拡大の影響で個別支援計画の策定および計画書の完成が遅れる場合においては、その記録も残しておくこと。

## ③定員超過利用減算

- ・ 届け出ている定員に対する受入可能人数を超えて利用者を受け入れていた。

### 【留意事項】

- コロナウイルス感染拡大の影響により、定員を超える利用希望がある場合は、県障がい福祉課に相談しその指示に従うこと。
- 多機能型の事業所であっても、定員超過利用減算は各事業の定員を基に判定し、基準を超えた場合については忘れずに算定すること。
- 減算を算定すれば定員を超えて受け入れて良いということではなく、減算となる過剰な定員超過利用の未然防止を図るよう努めること。

## (3) 加算請求

- ・ 加算請求の要件を満たしていることが確認できる書類、記録等が不十分である。(要件を満たしているか確認していない。記録がない。記録の内容が不十分。)
- ・ 加算の算定要件となっている職員が退職、休職、異動しているにも関わらず加算を算定し続けていた。
- ・ 上記の場合において他の職員と交代していたが、変更届が県に提出されていなかった。

**【留意事項】**

- 届出が必要な加算については、加算等が算定されなくなる状況が生じた場合、加算等が算定されなくなることが明らかな場合は、速やかにその旨を県障がい福祉課に届け出ること。
- 要件を満たさなくなる事実が発生した日から算定を行わないこと。
- 加算算定に関連する職員が変更となる場合について、全ての場合において変更届が必要となるわけではないが、速やかに県障がい福祉課に相談し、その指示に従うこと。

<主な加算の注意点>

**① 特定事業所加算（居宅介護等）**

- ・研修 従業者（登録ヘルパーを含む）ごとの研修計画（個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等）が策定されていない。
- ・会議 定期的な会議が行われていない。登録ヘルパーも含めて、サービス提供にあたる全ての従業者が参加していない。
- ・健康診断 従業者全員（登録ヘルパーを含む）の定期的な健康診断が行われていない。

**【留意事項】**

- 会議を欠席した職員（登録ヘルパーを含む）については、会議の内容について欠席した職員に説明するなどし、記録に残すこと。
- 健康診断は、少なくとも1年以内ごとに1回、事業主の費用負担により実施すること。

**②福祉専門職員配置等加算、人員配置体制加算（生活介護）、児童指導員等加配加算（児童発達支援、放課後等デイサービス）、目標工賃達成指導員配置加算（就労継続支援B型）**

- ・届出後、職員の異動や退職、長期休暇等により、人員に変更が生じ要件を満たさなくなったにもかかわらず加算を算定している。
- ・算定要否の判定に含めることができる直接処遇職員に含めることができないサービス管理責任者、目標工賃達成指導員が届出上の有資格者であった。
- ・加配した従業者の勤務実績が記録の上で確認できない。

### 【留意事項】

- 職員の変動があった際には、要件を満たしているか都度確認すること。
- 退職時だけでなく、採用（増員）時にもリスクがあるので留意すること。
- 児童指導員等加配加算について、「その他従業者※1」は、報酬算定上必要となる従業者には含まれないので留意すること。
  - ※1 経過措置にて、令和3年3月23日時点で指定を受けていた事業所は令和5年5月31日まで、障がい福祉サービス経験者は含めることができる

#### 例) 福祉専門職員配置等加算 (Ⅲ)

直接処遇職員として配置されている従業者のうち、常勤で配置されている従業者の割合が100分の75以上

常勤の従業者5名、非常勤の従業者1.5名、従業者の合計6.5名

常勤の従業者の割合  $5/6.5=0.76$ …要件該当

常勤の従業者が1名退職した場合  $4/5.5=0.72$ …要件非該当

### ③食事提供体制加算

- ・ 内製、外注を問わず、利用者の健康に配慮した食事の提供を保証できる体制がとられていない。
- ・ 利用者に提供した食事の献立等の記録が保管されていない。

### 【留意事項】

- 外注の場合、以下の要件を満たすこと。
  - 業者と委託契約書を締結すること。※納入を保証する定めを入れること
  - 事前に献立を確認すること。 ※利用者の健康状態を考慮すること
  - 職員が検食を行い、記録に残すこと。
    - ※検食は利用者への提供前に実施すること
- 小売店等で購入した弁当やパンを利用者に提供した場合、従たる事業所において委託契約を結ばずに業者の弁当を注文し、利用者に提供した場合など、加算の届出内容と異なる食事の提供を行った場合は、加算の対象とはならないので注意すること。

#### ④欠席時対応加算 ※利用中止の場合

- ・利用者の状況を確認し適正な相談援助をしていない、次回の利用調整を行っていない等、算定の要件を満たしていない。
- ・上記対応の記録が残っていない。または記載が不十分である。

##### 【留意事項】

- 急病等によりその利用を中止した日の前々日、前日または当日に中止の連絡があった場合に算定できる。
- 単に欠席の連絡を受けただけでは加算の対象とならない。
- 電話等により利用者の状況を確認し、引き続きサービスの利用を促す等の相談援助を行い、その記録（利用中止の連絡のあった日時、連絡者、利用者の状況確認、相談援助の内容）を残すこと。
- 一度の欠席連絡で複数の利用予定をキャンセルした場合、複数日に対する加算は算定できない（ただし、別途支援があった場合を除く）。

#### ⑤送迎加算（I）

- ・利用者の退所等により、送迎を利用する人数が（I）の基準を満たさなくなった。

##### 【留意事項】

- 月ごとに要件を満たしているか確認し、その記録を残すこと。

#### ⑥長期入院時支援特別加算（共同生活援助）

- ・週一回以上の訪問および支援が記録に残されていない。

##### 【留意事項】

- 本加算では、病院側の新型コロナウイルス感染対策によって従来の訪問および支援が不可能であった例もあり、加算算定にあたっては弾力的に判断したケースがある。

本加算に限らず、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、代替的な手段にて支援を行った場合の加算算定の可否および要件等については、事前に県障がい福祉課に確認すること。

### ⑦帰宅時支援加算（宿泊型自立訓練、共同生活援助）

- ・利用者の帰省に伴う支援を行った記録がない。帰省している間の利用者の状況の記録がない。

#### 【留意事項】

- 利用者が個別支援計画に基づき、家族等の居宅等において外泊した場合であって、事業所が当該利用者の帰省に伴う家族等との連絡調整や交通手段の確保等の支援を行った場合に算定できる。
- 当該利用者が帰省している間、家族等と連携をとり、当該利用者の居宅等における生活状況等を十分把握するとともに、その内容を記録すること。

### ⑧夜間支援等体制加算（共同生活援助）

- ・夜間支援等体制加算（Ⅰ）について、夜勤の時間帯のうち休憩時間が占める割合が高いケースがあった。

#### 【留意事項】

- 夜勤の時間帯（22：00～翌5：00）の業務内容および勤務の実態、就業規則および労使協定ならびに勤務記録等から、実質的に夜勤と看做せないものについては夜間支援等体制加算（Ⅰ）の算定はできないので注意すること。
- 上記の場合は夜間支援等体制加算（Ⅱ）を算定することとなるが、従業者に宿直を行わせるためには労働基準監督署長の許可が必要となることに留意すること。
- ただし、労働基準法に定められた休憩時間は必ず取得させること。
- 夜間支援等体制加算（Ⅰ）を算定するにあたっては、夜間の支援内容を必ず個別支援計画に位置付け、利用者の希望と合意に基づいてサービスを提供すること。
- （Ⅰ）、（Ⅱ）ともに、夜勤者は専従とすること（併設型、空床利用型の短期入所の兼務を除く）。

**※特に、（Ⅰ）を算定している事業者は、加算の対象となるかを改めて点検し、必要な措置を講じること。**

- ⑨施設外就労（就労移行支援、就労継続支援A型、B型） ※令和2年度まで
- ・訓練目標を作成していない。それに対する達成度の評価等を行っていなかった。
  - ・個別支援計画に施設外就労に係る事項（訓練目標等）を記載していなかった。
  - ・運営規程や重要事項説明書に施設外就労支援サービスを提供する旨が記載されていなかった。
  - ・施設外就労に関する他事業者との契約が、請負契約になっていなかった。

#### 【留意事項】

加算の制度としては令和2年度で終了したが、引き続き施設外で支援を行う際にはこれまでの基準に準拠して取り扱うこと。

- 施設外就労先には、常時職員を配置すること。職員による巡回では配置と認められないことに留意すること。
- 契約形態については、契約内容を確認し「仕事の完成を約する契約」となっているかを確認すること。契約内容は任意であるが、時給による請求の取り決めは請負の趣旨にそぐわないので注意すること。

#### 個別支援計画に位置づけが必要な加算

入院時支援特別加算、長期入院時支援特別加算、訪問支援特別加算、日中支援加算、移行準備支援体制加算、夜間支援体制加算（I）、帰宅時支援加算、長期帰宅時支援加算、食事提供体制加算、延長支援加算 等

上記以外にも個別支援計画への位置づけが必要な加算があるため、加算を請求する際には、必ず算定要件を確認すること。

#### 別に計画が必要な加算

リハビリテーション加算、栄養マネジメント加算、特別支援加算、経口維持加算、経口移行加算

#### (4) 利用者負担の利用料請求

- ・ 利用者負担とするのは不適切な費用を請求、または重要事項説明書に記載している（通信費、宿泊を伴う施設でのシーツのクリーニング費用、行政手続代行料、法人正会員年会費等）。
- ・ 利用者負担額と食事提供加算、家賃補助等とを相殺して請求する運用としているが、重要事項説明書にその説明がない等、記載されている請求回収に関する取り決めと、実際に行われている業務が整合していない。
- ・ 利用者負担の金額設定の根拠が明確でない。精算時にも費目間での余剰の流用や他施設との割り勘によって、利用者の「実費」から乖離している。
- ・ そもそも実費相当の費用負担の費目（水光熱費、日用品費等）について、定期的な精算がされていない。また、明細が詳らかにされていない。
- ・ その他の日常生活費に該当する費用について、利用者が利用の可否を選択する余地および説明がなく、下記通知※<sub>1</sub>に照らして不適切なものがあった。

##### 【留意事項】

- 利用者負担を定める費用については、事業者側に余剰が出ないように運用し、利用者が不利益を被ることがないようにすること。
- 利用者負担を定めることができる費用は、設備運営基準に定めにあるものの他、「障害福祉サービス等における日常生活に要する費用の取扱いについて※<sub>1</sub>」の規定に適合している費用である。  
上記に示した不適切な請求の例の他、県に提出した運営規程には利用者負担の記載のない費目を、重要事項説明書にて利用者に説明し請求している例が散見されるが、これらのような請求は厳に慎むこと。
- 送迎に係る費用の利用者負担について、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る場合に限られる。利用者負担を求める場合は必ず実費の記録を残し、定期的に検証すること。
- 請求回収業務および預かり金等を取り扱う業務について、現金の紛失および横領のリスクはないか、各事業所で今一度確認すること。  
横領等の行為が発覚した場合、単に会計の問題ではなく、利用者への経済的虐待と認定することもあり得る。
- 現金等を取り扱う業務については、特定の職員だけに任せるのではなく、複数の職員によるチェック体制を整備することが望ましい。また、チェック体制および機能が形骸化しないように、ローテーションを組む等の対策を併せて行うことが望ましい。