ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

こどもまんなか
こども家庭庁

障害福祉報酬改定検討チーム	
第64回（R8.9.28）	資料

就労系サービスに係る報酬・基準について≪論点等≫

厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部

こども家庭庁 支援局 障害児支援課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

【論点3】在宅支援について（就労移行支援、就労継続支援）

現状・課題

○　就労移行支援や就労継続支援は、利用者を通所させて支援を提供した場合に報酬を算定できるものである。しかし、利用者の障害特性や地理的な事情等によっては、通所の代わりに在宅において支援を提供することが、利用者の「知識及び能力の向上」に資することになり、ひいては、障害者一人ひとりが自らの力を発揮し、社会の中で役割を持つことにつながる場合が考えられる。そのため、一定の要件を定めた上で、在宅による支援を認めてきた。

○　この要件について、コロナ禍以前は、在宅支援の対象者は「通所利用が困難で、在宅による支援がやむを得ないと市町村が判断した場合」に限られていたが、コロナ禍以降は、「在宅でのサービス利用を希望する者であって、在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した場合」と緩和している。この「在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した場合」について、特段の基準等は設けていない。

○　このような中で、重度障害者に対する支援や離島・豪雪地帯等での支援など、効果的な在宅支援を行っている事業所もある一方で、中には、在宅支援と称して、公費による就労支援の生産活動として適さない活動や、就労に必要な知識及び能力の向上に寄与しない自習を行わせているなど、就労支援の実態が認められない不適切な事業運営があることが指摘されている。

○　さらに、令和8年度予算執行調査においては、「在宅利用者がいる事業所の収支差率が高い」ことが指摘されている。一方で、在宅支援を積極的に行っている事業所においては、利用者と円滑なコミュニケーションをとれる環境等を整備するため、通所支援に劣らない費用が生じている場合もある。

論　点

○　就労移行支援や就労継続支援において、利用者の特性や状況等に応じた「知識・能力の向上」のための支援が適切に実施されるよう、在宅支援の要件等をどのように設定すればよいか。

【論点3】在宅支援について（就労移行支援、就労継続支援）

検討の方向性

＜利用者の要件＞

○　就労移行支援や就労継続支援の趣旨は、利用者の「知識及び能力の向上」であり、本人の自立を促す観点から、通所による支援の方が支援効果が期待できる場合は通所による支援を受けることが望ましい。

　このため、在宅支援の対象者要件については、単に支援効果が認められるのみならず、「通所を上回る支援効果が認められる者」としてはどうか。また、「通所を上回る支援効果が認められる者」については、以下の場合としてはどうか。

①通所が困難な者（重度者・地理的要因（離島・豪雪地帯等））
②通所支援を行うために、まずは在宅支援を必要とする者（ひきこもり状態である者等）
③在宅での一般就労に向けて、在宅での支援を必要とする者（在宅での一般就労を希望している者であり、集中力があり、自立して作業ができる者に限定される）

＜事業所の要件・報酬＞

○　さらに、在宅支援が適切に実施されるよう、在宅支援が提供できる事業所については、以下のとおりとしてはどうか。

- 在宅支援を実施するための基本的な要件に加え、在宅支援を提供する対象者の類型に応じた要件を設けてはどうか。（※1）
- 在宅支援については、事業所の運営費等が一定程度抑えられていると考えられることから、基本報酬を一定程度引き下げるとともに、定員に対する在宅支援利用者の割合に一定の上限を設けてはどうか。ただし、積極的な在宅支援を行っている場合は、従前どおりの単価とするとともに、割合の上限を設けないこととしてはどうか。（※2）
- 在宅支援の提供を希望するサービス提供事業所は、あらかじめ指定権者に「在宅支援の内容に関するチェックリスト」（※3）を提出することとし、指定権者が当該事業所が報酬算定要件を満たしているか確認できるようにしてはどうか。

【論点3】在宅支援について（就労移行支援、就労継続支援）

検討の方向性

※1・2　在宅支援を実施するための事業所要件や、従前どおりの基本報酬を算定する要件のイメージ

対象者の要件	事業所の共通要件	事業所の対象者別要件	従前どおりの単価とする要件
①通所が困難な者（重度者・地理的要因（離島・豪雪地帯等））	＜現行の要件＞ ・事業所と利用者がチャット等の文面上で随時コミュニケーションを取れる環境が整備されている ・訓練状況及び支援状況の動画ファイル又は静止画像等を提供できる（注1） ・緊急時の対応ができる ・本人のアセスメントができている 等	・利用者の障害特性に応じた在宅支援プログラムが提供されている。	下記をすべて満たしていること ・生産活動要件：在宅の利点が活かされる高単価の生産活動を行っている。（動画作成、HP作成、プログラミング等） ・訓練要件：在宅支援でなければできない支援（注2）が適切かつ確実に提供されている。 ・コミュニケーション要件：事業所と利用者が動画やバーチャル環境で常にコミュニケーションを取れる環境が整備されている。 ・上記を含め、あらかじめ指定権者にチェックリストを提出し、確認を受けていること。
②通所支援を行うために、まずは在宅支援を必要とする者（ひきこもり状態である者等）		・段階的に通所に移行するためのプログラムが提供されている。 ・在宅の支給決定上限は3か月とし、市町村が3か月ごとに支援の効果等を踏まえ更新の要否を判断する。	
③在宅での一般就労に向けて、在宅での支援を必要とする者（在宅での一般就労を希望している者であり、集中力があり、自立して作業ができる者に限定）		・原則として、就労移行支援に限る。 ・就労移行支援や就労選択支援と連携し、一般就労への送り出し体制を整えている。 ・生産活動として、一般就労の労働市場においても一定の需要がある業種（動画作成、HP作成、プログラミング等）を実施している。	

注1　現行では努力義務とされている「訓練状況及び支援状況については、本人の同意を得るなど適切な手続きを経た上で、音声データ、動画ファイル又は静止画像等をセキュリティーが施された状態で保存し、指定権者から求められた場合には個人情報に配慮した上で、提出できるようにしておくこと」を必須条件とする

注2　在宅での環境下における自己発信、セルフマネジメント、コミュニケーション能力のトレーニング

※3　在宅支援の内容に関するチェックリスト項目案（事業所）

在宅支援が運営規程に明記されているか/支援内容（作業内容）/報酬算定の要件や従前通りの単価とする要件を満たしているか/ガイドラインに沿って適切な支援を実施しているか　等を想定。在宅支援で報酬算定を行うためには、事業所はあらかじめ指定権者にチェックリストを提出していること。

【論点3】在宅支援について（就労移行支援、就労継続支援）

検討の方向性

＜要件確認の流れ＞

○　上記の要件について、市町村においては、以下のとおり確認することとしてはどうか。

1. 利用者が支給申請を行う際に、支給申請書と併せて、対象者要件を満たしているか確認する。
2. 対象者要件を満たしていることが確認できた場合は、サービス等利用計画案の提出依頼に進み、支給決定手続きを進める。
3. 支給決定後、在宅支援による報酬の請求があった場合、市町村は、必要に応じて、サービス提供事業所が適切に在宅支援を実施できるプログラムや支援体制を有しているか、当該事業所や指定権者に確認の上、報酬算定の可否を判断する。

○　また、指定権者においては、事業所から提出されたチェックリストを確認した後も、運営指導時において、事業者が提供した在宅支援の類型や、事業所におけるプログラムや支援体制が適切であるか確認を行うこととしてはどうか。

（例）・在宅支援を行っていることが分かる動画ファイル等を提出させ、確認する
・利用者の自宅が遠方でないか
・緊急時に対応できるか

＜自宅以外での利用＞

○　在宅支援については「自宅以外」での利用も認められているが、自宅以外の在宅支援については、対象者要件を満たしたうえで、「離島等の地理的な要因により通所可能な範囲に事業所がない」、かつ、「自宅には設置できない設備がある」場合のような、極めて限定的な場合に限ることとしてはどうか。

　このような支援についても、市町村や指定権者において適切性を確認できる場合に限り報酬算定ができるようにすべきであることから、「自宅以外」で自宅に準じて在宅支援を報酬算定するためには、「事業所が場を確保し在宅支援として適切な環境を担保する」（カフェ等は不可）するとともに、当該場を事業所の運営規程に明記することとし、指定権者は必要に応じて、運営規程に明記された遠隔支援の場がサービス提供が行われる場として適切であるか確認することとしてはどうか。その際、指定権者が必要に応じて実地確認を行うことができるよう、障害者総合支援法第48条「当該指定障害福祉サービスの事業に関係のある場所」について、当該遠隔支援の場が該当する旨を明確にしてはどうか。

（参考）在宅利用の要件（現行の取扱い）

① 就労移行支援事業所又は就労継続支援事業所において、在宅でのサービス利用を希望する者であって、在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した利用者（以下「在宅利用者」という。）に対して就労移行支援又は就労継続支援を提供するに当たり、次のアからキまでの要件のいずれにも該当する場合に限り、報酬を算定する。

なお、在宅で就労移行支援又は就労継続支援を提供する場合には、運営規程において、在宅で実施する訓練内容及び支援内容を明記しておくとともに、在宅で実施した訓練内容及び支援内容並びに訓練状況及び支援状況を指定権者から求められた場合には提出できるようにしておくこと。その際、訓練状況（在宅利用者が実際に訓練している状況）及び支援状況（在宅利用者に訓練課題に係る説明や質疑への対応、健康管理や求職活動に係る助言等）については、本人の同意を得るなど適切な手続きを経た上で、音声データ、動画ファイル又は静止画像等をセキュリティーが施された状態で保存し、指定権者から求められた場合には個人情報に配慮した上で、提出できるようにしておくことが望ましい。

ア 通常の事業所に雇用されることが困難な障害者につき、就労の機会を提供するとともに生産活動その他の活動の機会の提供を通じて、その知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援が行われるとともに、常に在宅利用者が行う作業活動、訓練等のメニューが確保されていること。

イ 在宅利用者の支援に当たり、１日２回は連絡、助言又は進捗状況の確認等のその他の支援が行われ、日報が作成されていること。また、作業活動、訓練等の内容又は在宅利用者の希望等に応じ、１日２回を超えた対応も行うこと。

ウ 緊急時の対応ができること。

エ 在宅利用者が作業活動、訓練等を行う上で疑義が生じた際の照会等に対し、随時、訪問や連絡による必要な支援が提供できる体制を確保すること。

オ 事業所職員による訪問、在宅利用者による通所又は電話・パソコン等のICT機器の活用により、評価等を１週間につき１回は行うこと。

カ 在宅利用者については、原則として月の利用日数のうち１日は事業所職員による訪問又は在宅利用者による通所により、在宅利用者の居宅又は事業所内において訓練目標に対する達成度の評価等を行うこと。

キ オが通所により行われ、あわせてカの評価等も行われた場合、カによる通所に置き換えて差し支えない。

② その他留意点

ア 在宅と通所に支援を組み合わせることも可能であること。

イ 利用者が希望する場合には、サテライトオフィスでのサービス利用等在宅でのサービス利用と類似する形態による支援を行うことも可能だが、その際にも①のアからキまでの要件をすべて満たす必要があること。

（参考）在宅支援に係るこれまでの経緯

	コロナ禍以前　＊1	
	離島等以外	離島等
利用者	・通所利用が困難で、 ・在宅による支援がやむを得ないと市町村が判断した場合	（同左）
事業運営等	・運営規程において、在宅で実施する訓練及び支援内容を明記 ・指定権者から求められた場合には訓練・支援状況を提出	（同左）
	① 在宅利用者が行う作業活動、訓練等のメニューの確保 ② １日２回連絡、助言又は進捗状況の確認、日報作成。作業活動、訓練等の内容等に応じ、１日２回を超えた対応 ③ 緊急時の対応 ④ 疑義照会等に対し、随時、訪問や連絡等による必要な支援が提供できる体制を確保 ⑤ 事業所職員の訪問又は利用者の通所により評価等を１週間につき１回は行う ⑥ 原則として月の利用日数のうち１日は事業所に通所し、事業所内において訓練目標の達成度の評価等を行う ⑦ ⑤が通所により行われ、あわせて⑥の評価等も行われた場合、⑥による通所に置き換えて差し支えない	（①～④、⑦は同左） ⑤’ 訪問又は通所による評価を、電話・ＰＣ等による評価等に代替可 ⑥’ 利用者の通所による評価を、事業所職員による訪問による評価も可
その他		

コロナ禍後（令和３年報酬改定後）　＊2
・**在宅でのサービス利用を希望する者**であって、 ・在宅でのサービス利用による**支援効果が認められると市町村が判断**した場合
コロナ禍以前の取扱いと同様 ・運営規程において、在宅で実施する訓練及び支援内容を明記 ・指定権者から求められた場合には訓練・支援状況を提出
コロナ禍以前の「離島等」の取扱いと同様
在宅と通所を組み合わせた支援可

＊1　平成30年４月10日付障障発0410第１号「就労移行支援事業、就労継続支援事業（A型、B型）における留意事項について」の一部改正について
＊2　令和２年６月19日付事務連絡　新型コロナウイルスへの対応に伴う就労継続支援事業の取扱い等について（第6報）

（参考）令和８年４月発出事務連絡

○　在宅での適切な支援を徹底するため、特に事業所に留意いただきたい観点を事務連絡で周知。

１ 留意事項通知で「在宅でのサービス利用を希望する者であって、在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した利用者」が対象となっているため、**事前の本人の同意やアセスメントを徹底**すること。希望があれば在宅での利用を認めるといったことは必ずしも適切ではなく、本人の同意に加え、**支援の効果が認められるかどうかについてあらかじめ市町村が判断することが必要**であるので、留意すること。

２ 留意事項通知に基づき、運営規程への在宅で実施する訓練内容及び支援内容の明記等を徹底すること。また、留意事項通知で訓練状況及び支援状況について、「本人の同意を得るなど適切な手続きを経た上で、**音声データ、動画ファイル又は静止画像等をセキュリティーが施された状態で保存し、指定権者から求められた場合には個人情報に配慮した上で、提出できるようにしておくことが望ましい」とされていることから、それを推進すること。**

３ 留意事項通知に「事業所職員による訪問、在宅利用者による通所又は電話・パソコン等のICT機器の活用により、評価等を１週間につき１回は行うこと」とされていることを踏まえ、**事業所における適切な評価等の徹底**を図ること。

４ Ｑ＆Ａにおいて「直接処遇職員は、利用者の状態や訓練の進捗状況等を直接確認しながら、作業に伴う指導や相談等を随時行う必要があり、原則として対面での支援を行うことが求められる」「オンラインによる支援が認められるのは、（中略）オンラインによる在宅での就労を希望する者であって、オンラインによる支援の効果が認められると市町村が判断した場合など、留意事項通知で定める要件の全てに該当する場合に限られる」とされていることを踏まえ、**原則として対面での支援を行うことが求められることを前提とし、質の高い支援の実施を推進すること。**

５ Ｑ＆Ａにおいて「緊急事態が発生した際には**当該事業所の職員が速やかに利用者の元へ駆けつけ、緊急時の対応が実施できる体制を整備**しておく必要がある」などと記載されていることから、**緊急時の対応について遵守**すること。

（参考）令和８年度予算執行調査

総括調査票

（16）障害福祉サービス等（就労継続支援B型）

②調査の視点

１．在宅利用について

在宅利用が適切に運用されていないのではないかといった指摘を踏まえて、サービスの質の確保等の観点から、在宅利用の支給決定業務に当たる市区町村の実態や、就労継続支援B型事業所における在宅利用の有無による収支差率等について、検証を行った。

２．人員配置等について

サービスの質の確保等の観点から、就労継続支援B型事業所の代表者、配置基準として定められている管理者、職業指導員及び生活支援員の資格保有状況等について、検証を行った。

【調査対象年度】
令和５年度～令和７年度

【調査対象先数】（有効回答数）
・就労継続支援B型事業所：7,396先

（注）事業所に対する調査は令和５年度及び令和６年度を対象としているため、令和７年４月以降に開設した事業所217先を除いた7,396先を有効回答数としている。

（参考）令和７年３月時点の就労継続支援B型の請求事業所数は18,704事業所

・市区町村：1,128先

③調査結果及びその分析

１．在宅利用について

○　就労系障害福祉サービスにおける在宅でのサービス利用については、新型コロナウイルス感染症拡大防止等のため、令和３年度障害福祉サービス等報酬改定において、以下のとおり利用者要件が緩和された。

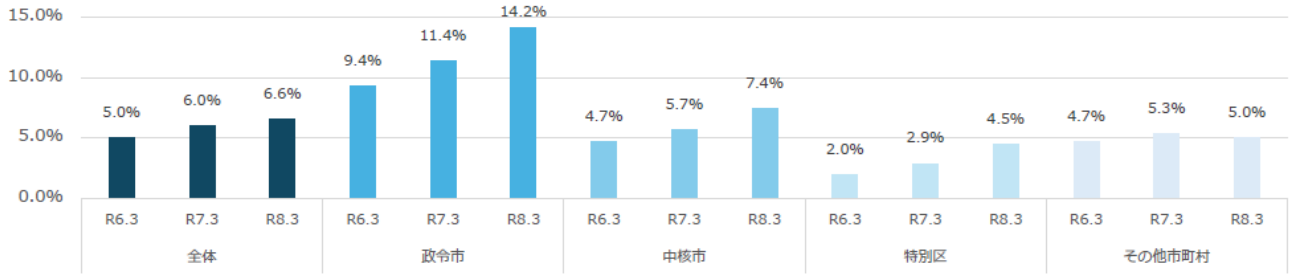
従前の運用	現在の運用
・通所利用が困難で、 ・在宅による支援がやむを得ないと市区町村が判断した場合	・**在宅でのサービス利用を希望する者**であって、 ・在宅でのサービス利用による**支援効果が認められると市区町村が判断**した場合

○　「在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市区町村が判断した場合」に在宅利用が認められるが、どういった場合に支援効果が認められるかについては**具体的な判断基準はなく、現行の運用では市区町村が独自に判断することになっている。**

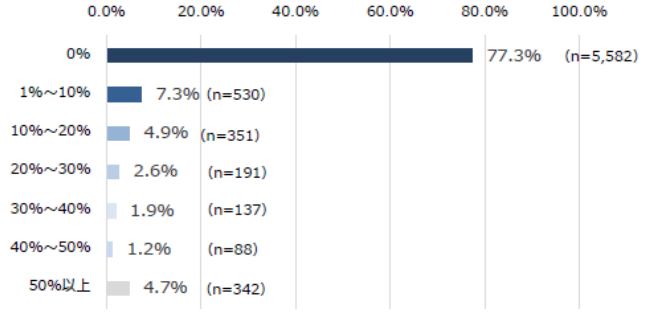
○　市区町村における就労継続支援B型の支給決定者数に占める在宅利用者数の割合を調査したところ、**政令市や中核市といった大規模都市の方が在宅利用者数の割合が多く、在宅利用者数の割合の伸び率を比較しても大きい**【図３】。

○　事業所ごとの在宅利用者数の割合を調査したところ、**在宅利用者がいない事業所は全体の約８割**であった【図４】。また、**在宅利用者がいない事業所の収支差率は全体平均の約２%低く、在宅利用者がいる事業所の方が収支差率は高い**【図５】。

【図３】市区町村の区分別の在宅利用者数の割合

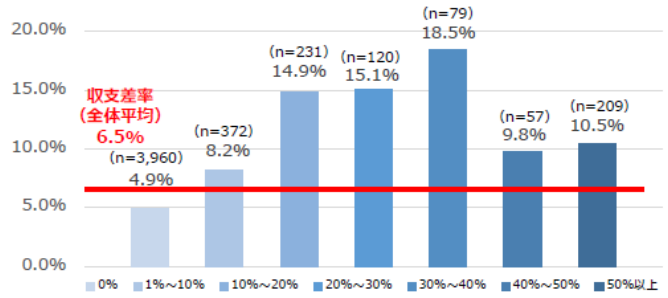


【図４】事業所における在宅利用者数の割合別の事業所数の割合



※無効回答175先。

【図５】事業所における在宅利用者数の割合別の収支差率（令和６年度決算）



※収支差率の算出に当たっては、四分位範囲法を用いて異常値を除いている。

（参考）令和８年度予算執行調査

総括調査票

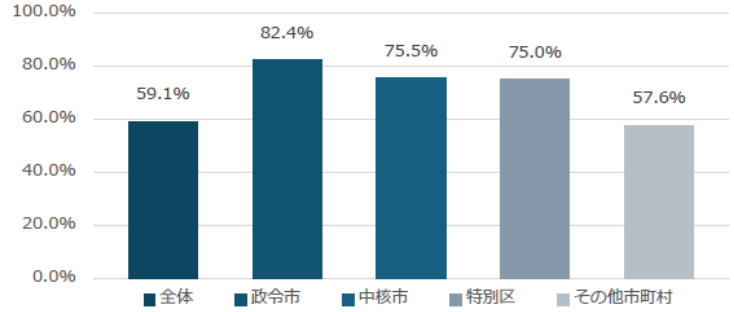
（16）障害福祉サービス等（就労継続支援B型）

③調査結果及びその分析

○　市区町村に対して、利用者の支給決定に当たって、**在宅利用による支援効果が認められるかどうか**の判断に迷うことがあるかを調査したところ、全体としては**約６割が判断に迷うことがある**との回答があり、市区町村の区分別に見ると、**政令市や中核市といった大規模都市の方がより高い割合**であることが分かった【図６】。

○　支給決定業務に当たっている市区町村の約６割が支援効果の判断に迷ったことがあると回答していることを踏まえれば、**支援効果が認められない場合であっても、支給決定されている可能性がある。**在宅利用者の割合が増加している現状に鑑みれば、個々の障害特性等によっては在宅利用での支援の方が利用者にメリットが多い場合があることに留意しつつも、**判断基準を明確化するか、通所利用を原則とするなど、運用の厳格化を図るべきではないか。**また、**在宅利用者がいる事業所の収支差率が高いことを踏まえ、費用構造を分析すべき**ではないか。

【図６】支援効果が認められるかの判断に迷うことがあると回答した市区町村の割合



【参考】市区町村が支援効果が認められるかどうかの判断に迷う具体的な例（抜粋）

- **在宅での作業は実際に通所して行う作業とは内容が大分異なり、本当に支援効果が認められるか疑問**である。また、判断基準が明確に示されていないため、支援効果が認められているか否かの判断に迷う。
- サービス利用歴や関係機関支援歴のない新規申請者で、かつ支給歴がない事業所の利用を希望する場合、計画案の内容だけでは支援効果が認められるか判断に迷う。
- とくに精神的な障害により通所が困難と申請される場合においては、どの程度通所が困難か判断することが難しく、単に面倒だからまたは事業所側の支援負担が少ないからといった理由で申請されるものと、真に通所が困難であるものとの区別がつかない。
- 現に通所できている利用者について、事業者側から「精神疾患などによる気分のムラや不調により通所できない場合の在宅でのサービス利用」の相談があった。**通所できている利用者に対し、安易に在宅利用の提案をすることは、通所意欲の低下につながるおそれ**があるため、判断に迷った。障がい特性や環境を踏まえた利用者の意向ではなく、**事業所側の都合（通所しなくても支援費を算定できる）が反映されている**と感じることもある。

２．人員配置等について

○　就労継続支援B型に関する職務には、法人の運営方針等を決定する**代表者**、事業所全体のマネジメントを行う**管理者**、職業訓練や作業指導を行う**職業指導員**、生活全般に関する相談対応のような日常生活に関する支援を行う**生活支援員**等がある。管理者には**①社会福祉主事資格要件に該当する者**、**②社会福祉事業に２年以上従事した経験**（以下「従事経験」という。）**のある者**、**③企業を経営した経験を有する者**、**④これらと同等以上の能力を有すると認められる者**という要件が課されているが、４つの要件のうちいずれか１つを満たすことを求められており、**福祉資格や従事経験がなくとも企業を経営した経験を有していれば、管理者の要件を満たすことができる**（なお、代表者については法令上定められておらず、職業指導員及び生活支援員については要件が課されていない。）。

○　昨年発出されたガイドラインにおいても、就労系障害福祉サービスの適切な事業運営の確保が求められていることを踏まえ、直近の調査対象年度（令和６年度）に開設した事業所の管理者の要件を調査したところ、以下のとおりであった【表１】。

【表１】令和６年度に開設した事業所における管理者の資格要件の状況（※要件を複数満たしている場合は複数回答可）

	社会福祉主事資格要件に該当する者	従事経験のある者	企業を経営した経験を有する者	これらと同等以上の能力を有すると認められる者	事業所数
全体	140（23%）	430（70%）	149（24%）	62（10%）	610
社会福祉法人（社会福祉協議会含む）	17（40%）	36（84%）	4（9%）	4（9%）	43
営利法人	91（22%）	290（69%）	112（26%）	42（10%）	423
NPO法人	10（24%）	28（67%）	10（24%）	5（12%）	42
その他	22（22%）	76（75%）	23（23%）	11（11%）	102

（参考）令和８年度予算執行調査

総括調査票

（16）障害福祉サービス等（就労継続支援B型）

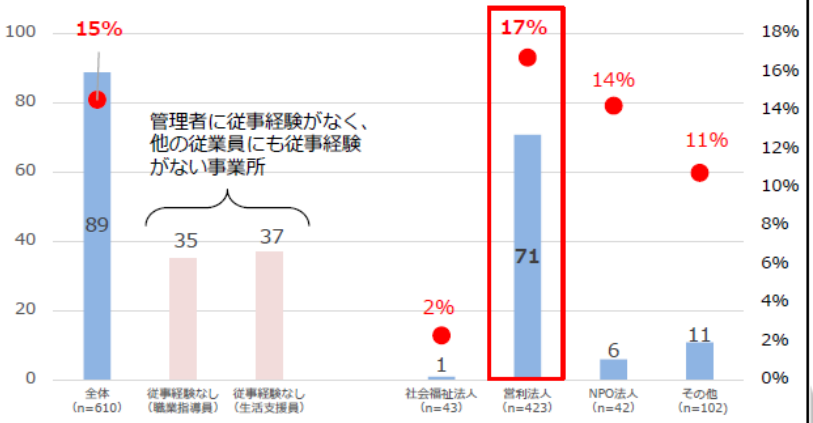
③調査結果及びその分析

○ **令和６年度に開設した事業所**のうち、**管理者が企業経営経験の要件のみを満たしている事業所数**を調査したところ、**全体の約15%**を占めており、この割合は**営利法人で最も高い**。また、上記の事業所について、**職業指導員及び生活支援員の資格保有状況及び従事経験の有無**を調査したところ、**従事経験のある職業指導員が一人もいない**と回答した事業所は**35か所（約４割）**であり、**従事経験のある生活支援員が一人もいない**と回答した事業所は**37か所（約４割）**であった【図７】。これらの結果から、**事業所開設時に、従事経験がある者が一人もいない事業所が一定数あると推察される。**

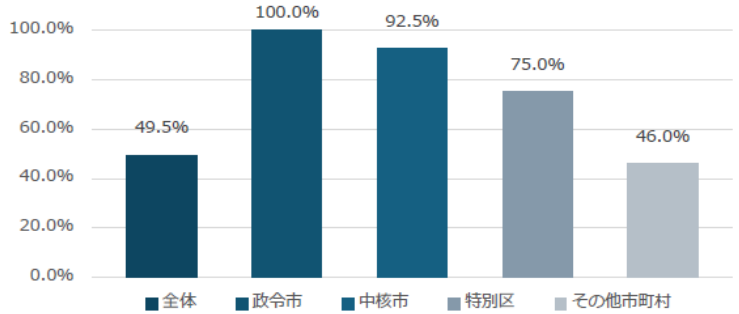
○ 一方、市区町村に対して、就労継続支援B型事業所における**従業員と利用者間のトラブル**を耳にするか調査したところ、**約半数の市区町村が耳にしている**と回答している【図８】。具体例としては、**従業員の利用者の障害特性の理解不足**から強い口調で注意や指示を行ったためにトラブルに発展する例や、従業員の発言が意図した内容で利用者に伝わらず、トラブルに発展する例がある等の意見があった。従業員と利用者の間に生じたトラブルについては、利用者の障害特性等や従業員が合理的配慮を[タイトルなし]か等、複合的な要因があるので、一概に責任の所在を推定することはできないが、市区町村の意見を踏まえると、管理者を含む**従業員が障害者支援や障害福祉制度等の知識を有していないことや障害福祉の理念等を理解していないことでトラブルにつながっている例が多いのではないか**と考えられる。

○ 就労継続支援B型については、指定基準上配置が求められている管理者、職業指導員及び生活支援員（サービス管理責任者を除く。）が**資格を保有せず、または社会福祉事業に従事した経験がなくとも事業所を開設することができる**。調査の結果、上記の市区町村の声及び障害者部会報告書を踏まえれば、**少なくとも管理者については**、職業指導員や生活支援員といった直接処遇職員のマネジメントを適切に行う観点からも、**従事要件の義務化を検討すべき**ではないか。その上で、**直接処遇職員についても**、介護保険制度や障害福祉サービスにおけるグループホームの取組も参考に、**障害福祉制度等の知識の向上のための取組を検討すべき**ではないか。

【図７】令和６年度に開設した事業所（n=610）のうち管理者が企業経営経験のみを満たしていると回答した事業所の数及び割合



【図８】従業員と利用者間のトラブルを耳にすると回答した市区町村の割合



【参考】市区町村から回答があった従業員と利用者間のトラブルの具体例（抜粋）

- 事業所における障がい福祉の理念等の理解不足をベースとして、適切な工賃が支払われていない、生産性のない支援のような適切な支援をしていないといった利用者の事業所に対する不信感。
- 従業員の発言内容が意図した内容で利用者に伝わらず、問題に発展してしまう場合や利用者同士のトラブルを従業員に相談するものの、取り合ってもらえずどちらかが退所してしまう場合がある。
- 利用者間の私的なやり取りや、恋愛を含む感情的な対立に起因するトラブルについて、管理者を含む事業所職員が十分に収拾できない場合、それが利用者から従業員や事業所全体への苦情へと発展し、市に対して虐待や不適切支援である旨の通報が寄せられる事例がある。
- 従業員が利用者に対して障害特性の理解不足から強い口調で注意や指示を行い、虐待通報として対応することが年1回程度ある。
- 事業所の職員は、利用者にとって必要な助言・指導等をしているが、障害による特性から理解が難しく、理不尽なことを言われたと解釈してしまい事業所へのクレームに繋がるケースが多い。

④今後の改善点・検討の方向性

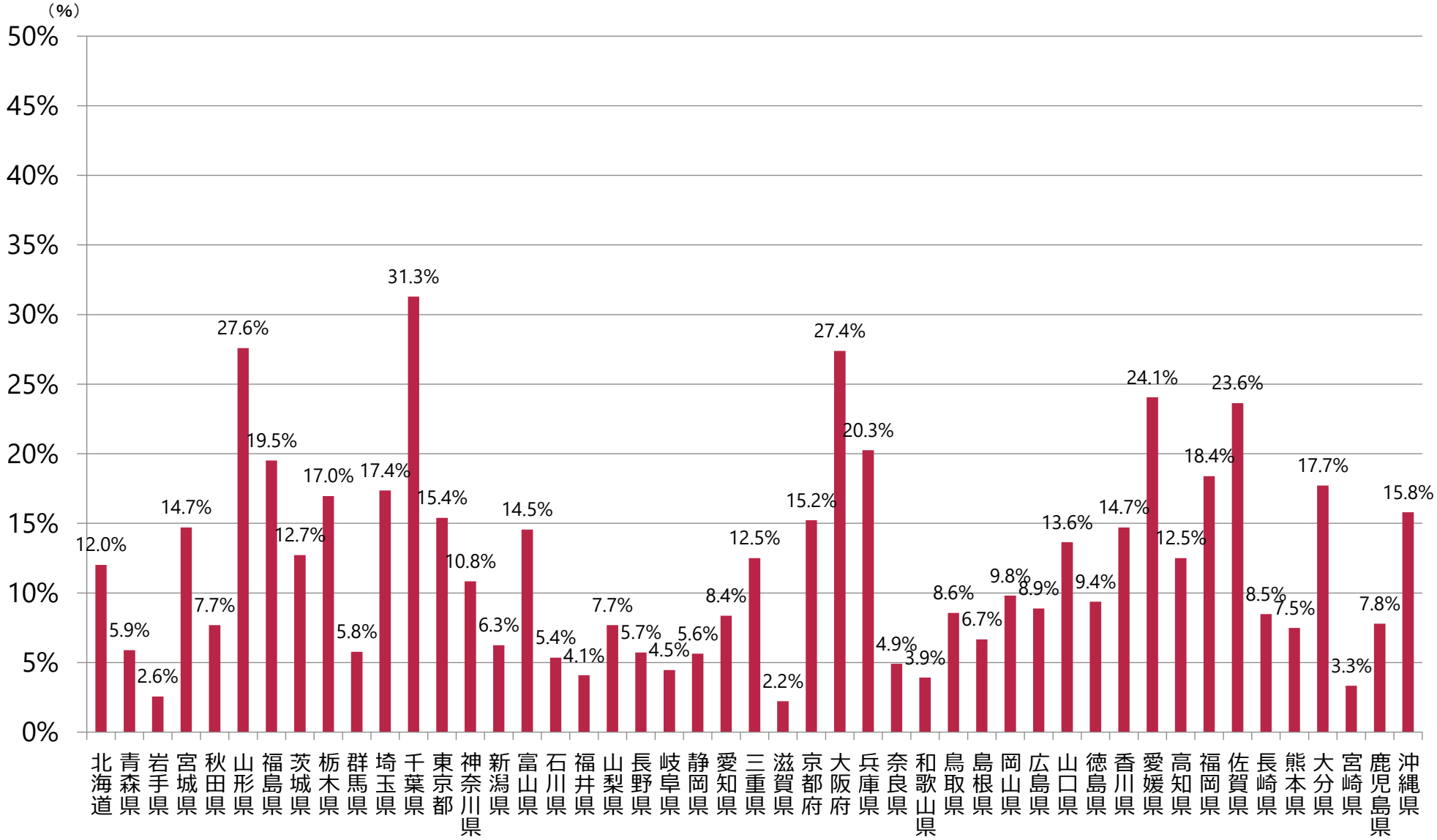
１．在宅利用について

個々の障害特性等によっては、在宅利用での支援の方が利用者にメリットが多い場合があることに留意しつつも、判断基準の明確化や通所利用を原則とする等の運用の厳格化を検討すべきである。また、在宅利用者がいる事業所の収支差率が高いことを踏まえ、費用構造を分析すべきである。

２．人員配置等について

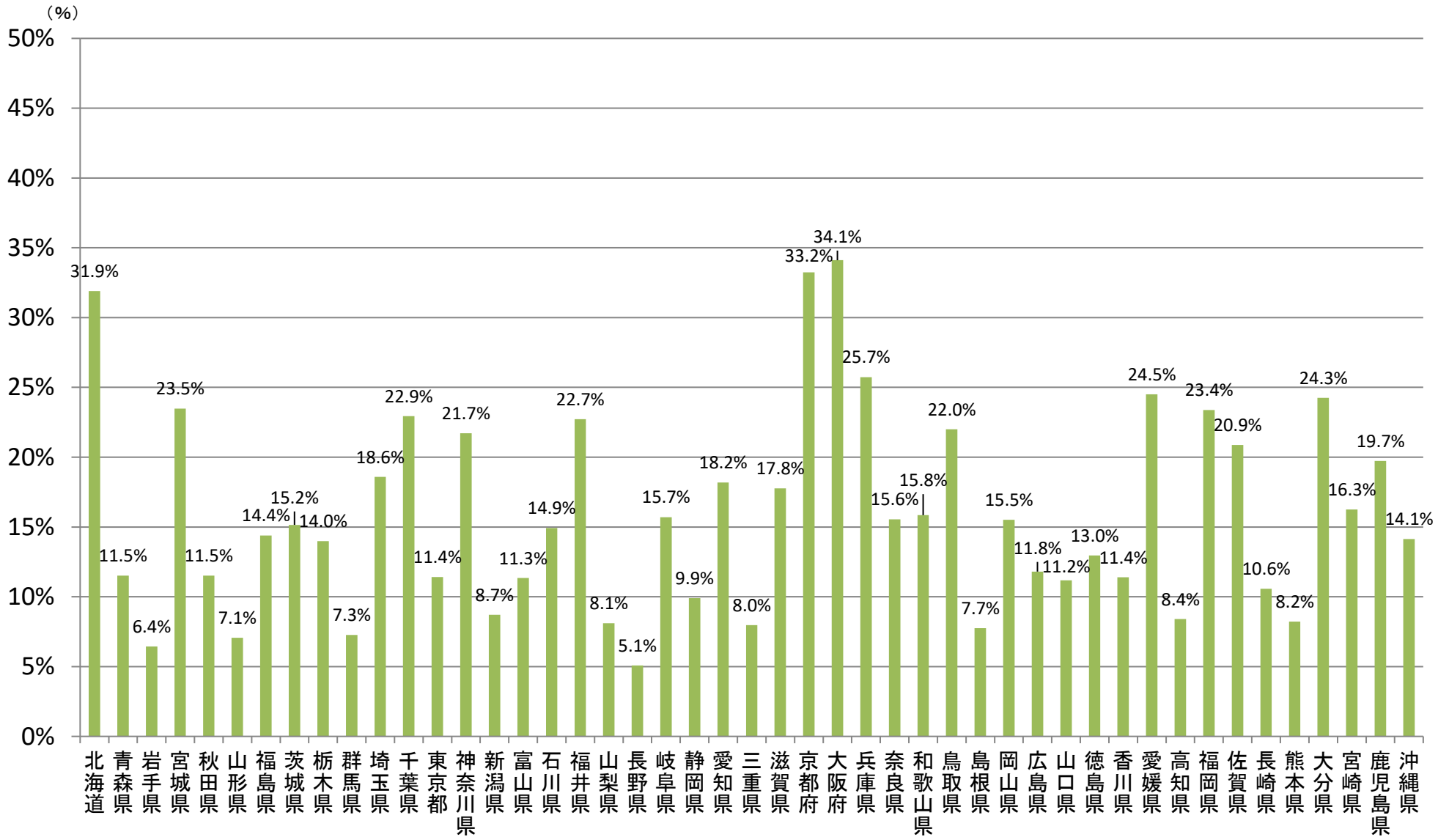
指定就労継続支援事業所の新規指定及び運営指導の実務を担う自治体の事務も勘案しつつ、サービスの質の確保の観点からは、少なくとも管理者の従事要件の義務化等を検討すべきである。

就労継続支援A型　都道府県別・在宅支援実施事業所の割合



【出典】令和6年度工賃（賃金）実績報告のデータを活用して障害福祉課で集計（令和7年3月時点）
各都道府県の全事業所数に占める下記①及び②を満たす事業所数の割合
①運営規定に在宅で実施する訓練及び支援内容が明記されている、②常時（利用日数のうち概ね6割程度以上）在宅で実施する訓練及び支援を受けている実利用者がいる

就労継続支援B型　都道府県別・在宅支援実施事業所の割合



【出典】令和6年度工賃（賃金）実績報告のデータを活用して障害福祉課で集計（令和7年3月時点）
各都道府県の全事業所数に占める下記①及び②を満たす事業所数の割合
①運営規定に在宅で実施する訓練及び支援内容が明記されている、②常時（利用日数のうち概ね6割程度以上）在宅で実施する訓練及び支援を受けている実利用者がいる

参照条文

〇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）抄

（報告等）

第四十八条　都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定障害福祉サービス事業者若しくは指定障害福祉サービス事業者であった者若しくは当該指定に係るサービス事業所の従業者であった者（以下この項において「指定障害福祉サービス事業者であった者等」という。）に対し、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を命じ、指定障害福祉サービス事業者若しくは当該指定に係るサービス事業所の従業者若しくは指定障害福祉サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定障害福祉サービス事業者の当該指定に係るサービス事業所、事務所その他当該指定障害福祉サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

２　第九条第二項の規定は前項の規定による質問又は検査について、同条第三項の規定は前項の規定による権限について準用する。

３　前二項の規定は、指定障害者支援施設等の設置者について準用する。この場合において、必要な技術的読替えは、政令で定める。