

## はしがき

昨今の障害福祉サービス事業所の運営指導（旧・実地指導）では、法人の存続も危ぶまれるような巨額の返金事例が後を絶たないのが現実です。しかもこれが、確信的に不正請求をしているなどの故意犯的な事例ばかりとは限らず、むしろ、法令等の解釈間違いでの過失的な事例のほうが多いのではないかというのが、筆者の個人的な印象です。もちろん、明らかな不正行為に及んでいる悪質事例が多いのも確かなのですが、他方では、ほんのちょっとした基準や要件を知らなかったがために、巨額返金に陥る羽目になった事業者を筆者も数多く見てきました。皆さん一様に、なぜもっと早く障害福祉制度の勉強をしておかなかったのかと悔やんでいる人ばかりです。

例えば、個別支援計画の検討会議の不備などは典型例です。実際にそのような会議は実施していたにもかかわらず、記録としての議事録が残っていなかったというたったそれだけのことで、計画未作成減算との指摘を受けて数千万円の返金になっているような事例は後を絶ちません。

人員配置が不足しての返金ならば、さすがにしょうがないといえますが、個別支援計画にまつわる返金事例の多くは、実態としてはすべきこと（検討会議など）は実施しているものの、書面での記録保存がないがゆえの減算・返金というケースが多いのです。

また、加算も同様で、例えばグループホームの夜間支援等体制加算Ⅰ型（夜勤）でも、人件費を払ってキッチンと夜間支援従業者の人員配置をしていたにもかかわらず、夜間支援が必要な旨の記載を個別支援計画に位置付けしていなかったという、たったそれだけの不備を指摘されて、過去の夜間支援等体制加算Ⅰ型（夜勤）の全額返金を指示され、巨額の返金に至っているケースもあります。

筆者が本書を執筆するにあたって目指したことは、このようにほんのちよっとの知識不足が仇となって、法人の存続を危険にさらし、ひいては経営者自身の人生をも台無しにしてしまうケースを少しでも減らすことにあります。このような事例が後を絶たないことが本当にばかばかしく思えますし、しかも罪なことに、障害福祉の法令や各種基準は非常にわかりにくく、各行政による法令解釈や適用も思いのほかブレが多く、従うべき基準自体の理解に非常な困難を来している実態もあります。そのため、これらに起因しての「やるせない気持ちにさせられる」行政指導や処分事例が少なくはないという現実を、少しでも減らしたいとの思いもあります。

また、筆者は、処分や巨額返金の憂き目に合った事業者さんが一様にぐったりとうなだれて心底後悔している場面を幾度となく見てきました。「たったそれだけの要件であれば、容易に対応できたのに。しかし、今さら取り返しがつかないし、悔やんでも悔やみきれない」そんな後悔をされているケースを腐るほど目撃してきましたし、本当に気の毒な限りです。法令違反をする気など毛頭なく、むしろ法令遵守をするために一生懸命に情報収集には努めて来たものの、法令の記載には解釈の幅や余地がありすぎて難しく、しかも、あちこちに散らばっている各種基準やQ&Aなど、どうやってそれを調べて紐づけていけばよいかその調査手順もわからない、どうやって勉強してよいかわからない、そして、挙句の果てに行政に聞いた上で、言われたとおりに運営していたつもりが、いざ運営指導などの場面になると、思っていた基準とは異なる基準（解釈）で行政指導や処分をされたりしてしまう…そんな経験をされた方々が多いのではないのでしょうか。

事業所側にも責任の一端はあり、基礎知識の不足のために質問の仕方・聞き方が悪かったり、行政からの回答を誤って理解したりしているケースもあると思います。ただ、それを差し引いても、行政側でも担当者によって回答に若干の差があったり、聞くたびに微妙に回答のニュアンスが異なることも少なくなく、事業者としてはそれに翻弄さ

れ苦労されていることと思います。そんな場面での対応策も含め、皆様の助けになるべく、本書を執筆いたしました。

本書で記述している各種の法令等に対する解釈は、筆者による一つの見解となります。法令解釈には自治体ごとに「解釈の幅」がありますので、本書で解説している内容と異なる解釈・見解・立場を取る行政もありますことをご了承ください。

なお、本書は、2026（令和8）年2月1日現在の法令に基づいて解説しています。今後、厚労省などによる法改正・通知・Q&Aなどのリリースや各指定権者での取扱い変更などが随時発生すると思いますので、それらにつきましてはその都度ご自身でもご確認ください。

また、障害福祉の分野も、訪問系（居宅介護など）・日中活動系（生活介護など）・施設系（施設入所支援）・居住支援系（グループホームなど）・訓練系（自立訓練など）・就労系（就労継続支援A型・B型など）・障害児通所系（放課後等デイサービス・児童発達支援など）、など多岐におよびますが、比較的の事業所数も多く代表的な分野である「就労継続支援」・「生活介護」・「放課後等デイサービス・児童発達支援」・「グループホーム（共同生活援助）」などに重点を置いて想定しながら執筆しました。法令条文も、障害者総合支援法と児童福祉法などで類似の条文がある場合には、障害者総合支援法に絞って引用しています。

また、本書では「行政処分（不利益処分）」として、「勧告・命令・指定の効力停止・指定取消し」を一括りにして紹介することがあります。しかし、厳密に言えば「勧告」は「強い類型の行政指導」ではあっても「行政処分（不利益処分）」ではありませんが、本書では便宜的に「行政処分」として並べて列記して取り扱うことがあります。さらに、行政手続法でいうところの「行政処分（不利益処分）」や「行政指導」に該当する事項を、一括りにして「処分・指導」と表記したり、あるいはさらに省略して「処分」と表現することがあることも併せてご承ください。

本書の読み方は、第1章から順を追って読んでいただく前提で、前半部分で「指導・監査」の法令根拠や詳細な解説を行い、後半部分で具体的な処分事例や交渉事例や重要基準の解説などを扱っています。ただし、後半部分に興味のある方は、【第8章：基本的な「重要基準」と「ありがちな処分事例」、「交渉事例」など】【第9章：困惑しつつ考える現実的な「行政対応」や「交渉事例」など】【第10章：虐待、事故、通報などへの心構え】などから、ご自身が興味のあるテーマをピックアップして先に読んでいただき、その後で前半部分に戻って「指導・監査」の制度概要や基本事項の詳細を読み直すという方法も、具体的な場面を想像しつつ、問題意識を持ちながら読むことができますので、一つの効果的な読み方ではあると思います。よろしければ試してみてください。

最後になりましたが、今回の執筆にあたっては、筆の遅い私に忍耐強くご対応いただきました日本法令編集部の皆様には、深く御礼申し上げます。特に、書籍全体のテーマや章立て構成の検討段階から最終の校正作業に至るまで、長期間にわたり常に的確な助言を与えていただき完成まで導いてくださった三木治様には、心より感謝申し上げます次第です。氏のサポートがなければ、本書は完成の日の目を見るに至らなかったと確信しております。

令和8年5月  
特定行政書士 西田 武史

# 目次

## 第1章 基本的な心構えなど

- 1 指導・監査の「急所」 18
- 2 日頃からの適正運営＝最善の対策 21
- 3 行政への確認作業の重要性 22
  - (1) 正解がわからない気持ち悪さとの戦い 22
  - (2) 行政側にはすべての回答が常備されているのか 23
  - (3) 質問者が心がけるべきこと 23
- 4 解釈が分かれ翻弄される論点への対応 25
  - (1) 「欠席時対応加算」 26
  - (2) 解釈のブレや誤解されがちな論点 27
  - (3) 「個別支援計画」の記載方法などの場面 29
- 5 書類保管のスタイル 32
- 6 過去の申請書類の整理整頓の重要性 34
  - (1) 書類整理がずさんなら運営もずさんかも 34
  - (2) 申請書類の保存場面にありがちなヒューマンエラー 36
  - (3) 電子とアナログが混在する申請書・保存時の工夫 38
  - (4) 手続き完了にて「お役御免」ではなく、申請書類を日々の適正運営に活かす 38

## 第2章 指導・監査の概要

- 1 指導と監査の全体像 42
  - (1) 3つの場面 42
  - (2) 業務管理体制に基づく「一般検査」・「特別検査」 44
  - (3) 会計検査院による調査 44

- 2 行政指導と行政処分の違い 46
  - (1) 指導と処分 46
  - (2) 行政指導の段階での解決が理想 48

### 第3章 集団指導

- 1 集団指導とは 54
- 2 集団指導への対応 55
- 3 集団指導とは別で毎年の自己点検表（チェックリスト）での結果提出を求められるケース 57

### 第4章 運営指導

- 1 運営指導とは 60
- 2 「実地指導」の他に「オンライン指導」も追加されたことに伴う「運営指導」への名称変更 63
  - (1) 「実地」と「オンライン」 63
  - (2) 改正後の傾向 63
  - (3) 基準が緩和されたわけではない 64
  - (4) 民間委託の影響 65
  - (5) 新型コロナ後の影響 66
  - (6) 丸1日か、半日か 66
  - (7) まとめ 67
- 3 運営指導の対象事業所の選定方法 68
  - (1) 行政側が必要と判断すれば、いつでも運営指導は実施される 68
  - (2) 定期的な運営指導 68
  - (3) 運営指導の実施率の向上傾向 70
  - (4) 処分逃れの駆け込み廃止と運営指導 71

- (5) ある日突然に、運営指導や監査と称して行政が来訪するケース 71
- 4 運営指導の当日までの流れ（日程予告の通知～事前資料の提出） 73
  - (1) 事前予告 73
  - (2) 郵便物にはご注意を 73
  - (3) 通知書の中身 74
  - (4) 事前提出書類 74
- 5 指導当日の振舞い方 77
  - (1) 書類は「縦置き」もしくは「各ファイルを少しずつズラした平置き」にする 77
  - (2) 個別支援計画などの個人ファイルのチェック 78
  - (3) 勤務予定・実績一覧表 79
  - (4) 申請書の控え（副本） 79
  - (5) 電子データの確認 80
  - (6) その他 81
- 6 当日、「運営指導」から「監査」へ切り替わり、「行政処分（取消しや効力停止）」に至ってしまわないための注意点 82
  - (1) 「ウソつき＝厳罰」の法則 82
  - (2) 運営指導の「対策」という思考の危険性…指導直前の書類作成の可否と功罪？ 83
  - (3) 国保連合会の報酬請求の不備を漫然と放置しないこと 86
  - (4) 国保連合会のシステムは万能ではありません 86
  - (5) 開業直前のスタッフ変更に要注意 89
- 7 国から各指定権者に向けた「指導指針」などの各種通知 91
  - (1) 運営指導にあたっては、当該事業者に対する「前回の指導内容と根拠なく大きく異なる指導」を行わないよう留意すること 91

- (2) 運営指導にあたっては、「担当者の主観に基づく指導」を行わないよう留意すること 92
- (3) 運営指導にあたっては、「高圧的な言動」は控え、改善が必要な事項に対する指導や、より良いケア等を促す助言等について、当該事業者との共通認識が得られるよう留意すること 102
- (4) 個々の指導内容につき、具体的な状況・理由をよくヒアリングした上で、根拠規定や趣旨・目的等について懇切丁寧に説明すること 104
- (5) 運営指導の同席者は「管理者」に限定せず、実情に詳しい「従業員」や法人の「労務・会計の担当者」などの同席も認めること 105
- (6) 効果的な取組みを行っている障害福祉サービス事業者等は、積極的に評価し、他の障害福祉サービス事業者等へも紹介するなど、サービスの質の向上に向けた指導の手法について工夫をすることにも留意すること 105
- (7) チェックする利用者の記録（個人ファイル等）は、原則3名以内とすること 106
- (8) 各種の実績確認などは、前年から直近までを原則とすること 106
- (9) 書類を電子化し ICT で文書管理している事業所の場合には、書類の確認は、適宜パソコン画面上で書類を確認する等、事業者等に配慮した文書確認の方法とすること 107
- (10) 事前又は当日に提出を求める資料の部数は1部とし、自治体が既に保有している文書については、再提出を求めず、自治体内での共有を図ることを原則とすること 107

## 8 指導の項目（国のチェックリスト）…「主眼事項及び着眼点等」 109

- (1) 指導の基本 109

- (2) チェック項目の重点化・効率化による運営指導の実施率アップの方針 111
- 9 指導の対象書類を俯瞰する 113
  - (1) 事前の提出書類(例) 113
  - (2) 当日の準備書類 115
- 10 運営指導の終了後…【行政側】の作業手順 127
- 11 運営指導の終了後…【事業所側】の作業手順／「指摘事項」への対処方法 128
  - (1) 改善報告 128
  - (2) 国保請求による返金処理(過誤調整) 129

## 第5章 監 査

- 1 監査とは 136
- 2 監査対象事業所の選定基準／監査の端緒(キッカケ) 138
- 3 監査による行政処分の概要 139
- 4 勧告、命令等 140
- 5 指定の取消し等 144
- 6 欠格事由 150
- 7 行政上の措置(法49条・50条等による行政処分) 162
  - (1) 改善勧告 162
  - (2) 改善命令 163
  - (3) 指定の一部の効力停止 164
  - (4) 指定の全部の効力停止 165
  - (5) 指定の取消し 166
- 8 経済上の措置(法8条) 168
- 9 「過誤調整による返金」と「不正請求による徴収」の相違 170
- 10 行政処分の判断基準…「処分基準の明確化」や「監査マニュアル」について 172

- (1) 障害福祉における処分基準の標準化 172
  - (2) 「運営基準」や「報酬基準」の明確化・標準化こそが望まれる 174
  - (3) 行政担当者の人事異動にも影響されない首尾一貫した統一見解の整備 175
  - (4) 事業者が取るべき現実的な対処方法とは？ 176
- 11 行政処分を回避する機会（チャンス） 178
- (1) その1：弁明の機会の付与（書面の提出によって意見を述べる・書面審理） 178
  - (2) その2：聴聞（書面の提出とともに、出頭して意見を述べる・口頭審理） 179
  - (3) その3：不服申立てとしての「審査請求」 181
  - (4) その4：「行政訴訟（処分の取消訴訟）」や「国家賠償請求訴訟」など 192
  - (5) その5：まとめ…筆者からの助言 193

## 第6章 業務管理体制

- 1 業務管理体制とは 198
- 2 根拠法令 201
- 3 届出先と届出事項 203
  - (1) 届出先 203
  - (2) 届出事項 204
- 4 法令遵守責任者の役割 207
  - (1) 絶対の義務 207
  - (2) その他の役割／例示 207
- 5 一般検査 209
- 6 特別検査 213

- 7 令和7年3月／障害保健福祉関係主管課長会議における  
「社会・援護局障害保健福祉部企画課」の資料 215

## 第7章 行政への「質問方法」と「交渉方法」

- 1 「質問方法」…地元の行政の「法令解釈／取扱い」の確認のアプローチ 220
  - (1) 知識習得のための資料や、行政への確認作業 220
  - (2) 「伝聞」ではない「直接確認情報」の重要性 221
  - (3) 勘違いや行き違いの防止策 223
  - (4) 正確な記録の保存方法 226
  - (5) 行政への「手続等の提出書類」の中で事実上の「質問・確認」を含ませる手法 227
  - (6) 行政窓口でのトラブル対応…事前告知のない状況での、行政担当者からの「急な書類要求」への対応 235
- 2 行政との交渉方法 237

## 第8章 基本的な「重要基準」と「ありがちな処分事例」、 「交渉事例」など

- 1 個別支援計画／「一連作業」の不備による未作成減算 240
  - (1) 処分等の傾向 240
  - (2) 関連情報 241
  - (3) 基本の復習 243
  - (4) ケーススタディ 249
- 2 人員配置に関する諸問題 256
  - (1) 処分等の傾向 256
  - (2) 職員の基準配置の不足等による「欠如減算」の整理 257
  - (3) 常勤、常勤換算とは 258
  - (4) 「兼務」とは 280

- 3 定員超過の減算 288
  - (1) 基本 288
  - (2) 勘違いされがちな事項 290
- 4 サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者など／欠如減算 293
  - (1) 最近の動向 293
  - (2) 減算制度や配置基準など 295
  - (3) 居宅介護、児童発達支援・放課後等デイサービスなど 298
  - (4) サビ管制度の基本 299
  - (5) 研修の受講要件 310
  - (6) 「みなし配置」の2種類の場面 312
  - (7) 2023（令和5）年6月改正による2つの特例措置 315
  - (8) ありがちなトラブル…「研修受講／うっかり忘れ」 317
  - (9) 交渉事例／対処事例 319
- 5 2024（令和6）年改正による新しい減算／虐待防止・身体拘束適正化・BCP・情報公表 326
  - (1) 最近の法定義務の動向 326
  - (2) よくある処分事例 327
  - (3) 「減算」に直結する法定義務リスト（主なもの） 330
- 6 就労系の諸問題 336
  - (1) 施設外「就労」 336
  - (2) 施設外「支援」 351
  - (3) 「在宅」支援 355
  - (4) その他、就労系によくあるトラブル 357

## 第9章 困惑しつつ考える、現実的な「行政対応」や「交渉事例」など

- 1 行政担当者が「以前と異なる法解釈での指導」を「手の平返し」で押し付けてくるケースへの対応 362
  - (1) 事例1：グループホーム（共同生活援助）の「夜間支援等体制加算」 362
  - (2) 事例2：グループホーム（共同生活援助）の「地域生活移行個別支援特別加算」 365
  - (3) 事例3：新規指定後～6か月経過時、12か月経過時、年度（4/1～3/31）発生時までの「利用者の数（1日平均値）」の変遷 366
  - (4) 事例4：日中活動とグループホームのサビ管・管理者の兼務 368
- 2 指導されるも減算には至らない、特殊なケース 370
  - (1) 「指導はすれども処分はせず」のケース 370
  - (2) 「縦割り行政」のケース 374
  - (3) 「ダブルスタンダード」のケース 374
- 3 「他の自治体の解釈事例」などを地元の指定権者でも適用してほしいと交渉するアプローチ 377
  - (1) 生活介護の「定期通院やりハビリ」による利用時間短縮のケースの取扱い 377
  - (2) 児童発達支援・放課後等デイサービスの加配要員の常勤専従者が最低基準人員の不足に充当される場合の加算算定の取扱い 379
- 4 行政側の担当者も明確な解釈間違いなどをする場合がありますので、速やかに指摘して、撤回してもらいましょう 382
  - (1) 事例1：サビ管の証明／実務経験の範囲 382

- (2) 事例2：定員5名の「主として重症心身障害児・事業所」の定員超過 383
  - (3) 事例3：2人目サビ管は基礎研修修了者でも構わない 383
  - (4) 事例4：就労継続支援B型の短時間利用減算 384
  - (5) 事例5：就労定着者の要件の微妙な相違点／就労移行 VS 就労定着 384
  - (6) 事例6：報酬改定の際の「国の正誤表」に関する自治体での確認ミス（就労継続支援B型の目標工賃達成加算） 385
- 5 書式の意味が理解できないケース 386
- (1) 処遇改善の計画書や実績報告書 386
  - (2) グループホームの人員配置体制加算を算定する際の書式 387
  - (3) 理解しきれない申請書式（Excel等）との現実的な付き合い方 387
- 6 法令等の根拠資料が混乱し不明確になっているケース 389
- (1) 参照資料によって矛盾しているかのように見える記載への対処等1（処遇の改善期間） 389
  - (2) 参照資料によって矛盾しているかのように見える記載への対処等2（処遇／見える化の方法） 390
  - (3) 児童発達支援（重症心身障害児メインではない通常タイプ）で延長支援加算を算定するには 391
  - (4) グループホームの一人暮らし準備のための「移行支援住居」に配置するサビ管に注意 393
- 7 国の基準自体が迷走している事例 394
- (1) ある日突然、従来の常識がくつがえされるような「寝耳に水」の事例 394
  - (2) いい意味で、長年の論争に決着をつけてくれる「ローカルルール決着タイプ」の事例 395

(3) 参照する資料によって矛盾しているかのように見える基準への対処等 397

(4) 制度の根本法令だけでなく追加リリースの「Q&A」「行政間の各種通知」「記載例」等にも注視 398

## 8 最近の傾向 400

(1) 国が問題視する分野・事案への風当たり 400

(2) 返還金額の高額化の傾向 404

(3) 偽証・捏造・偽造、その他の悪質行為への断罪ケース 405

(4) 「不正の手段による指定」との指摘を受ける場合 405

## 第10章 虐待、事故、通報などへの心構え

虐待・事故・通報などの緊急事態に関する注意事項 408

## 巻末資料

■ 運営指導チェックリスト 414

■ 欠席時記録 440

■ 送迎記録 441

# 第1章

## 基本的な心構えなど

## 1 指導・監査の「急所」

いきなりですが、誤解を恐れずに言えば、障害福祉の事業所の指導・監査の場面での最重要の課題（急所）は以下の4点になります。

- ① 「個別支援計画」に関する一連の書類が適切に作成されていること  
…未作成減算の回避のため
- ② 「人員配置」が適切になされていること  
…人員欠如減算の回避のため
- ③ 「加算要件」をすべて満たしていること  
…要件不備ゆえの過誤返金の回避のため
- ④ 「障害福祉サービス等情報公表システム（WAM NET）」への対応ができていたり「虐待防止・身体拘束適正化・BCP・などに関連する指針・マニュアル・計画等の策定や委員会・研修・訓練などの実施」に対処できていること  
…未対応による減算の回避のため

ここに「定員遵守（超過減算回避）」も加える考え方もありますが、メインは以上の4点に集約されます。

これらはすべてその「実態が伴っていること」だけでなく、その「裏付けとなる資料が保存されていること」の2つが重要です。

上記の4点は、いずれも「お金にまつわる問題」、つまり、事業所が過去に国民健康保険団体連合会（国保連合会）に請求して受領済である報酬の多くを「返金」しなければならない事象に直結する重要な要素です。その返金額は、下は数十万円程度で済む場合もあります

が、上は億単位の返金事例も発生しています。

なお、「誤解を恐れずに言えば」という表現を使ったのは、上記以外の各種の基準もちろん重要ですし、指導・監督する行政側から言わせれば、すべて等しく重要であるからです。そのことを承知の上で、あえて事業所の運営サイドに立った場合に、筆者なりの視点でメリハリをつけ、重点ポイント（急所）を端的に述べるとすれば、上記の4点に集約されるという意味です。

そして、上記のとおり、法人の存続も危ぶまれるような巨額の返金事例が確信的に不正請求をしている故意犯的な事例ばかりとは限らず、むしろ、法令等の解釈間違いや勉強不足あるいは行政への確認不足などでの過失的な事例のほうが多いのではないかというのが筆者の個人的な印象です。

また、上記に加えて強く伝えるべきことは、「虐待防止にまつわる遵守事項（虐待防止や身体拘束廃止などに向けた体制整備）」の重要性です。虐待に該当するような事件を発生させないことや、利用者への人権侵害をして虐待認定されるような事態があってはならないことは当然のことですが、それとは別の視点で伝えたいことがあります。それは、虐待の疑いで「事業所についての通報」を受け、行政による立入調査等の結果、疑いが晴れて虐待認定には至らなかったようなケースにおいても、通報による指導・監査が端緒（キッカケ）となって、事業所運営についての他の不備を指摘されて、運営基盤がガラガラと崩壊していく事例が後を絶たないということです。「虐待の事実がある」として「虐待認定」された上に、それ以外の運営面での指摘も受けて巨額の返金指示もされたとなれば、ダブルパンチでの衝撃で、法人の存続そのものが危ぶまれる状況に陥ることも少なくありません。そのような事態にならないためにも、日頃からの虐待防止・身体拘束適正化・苦情対応・ヒヤリハット対応などの適正運営は非常に重要だということです。

なお、虐待事案だけでなく事故事案でも同じです。よくある話です

が、入浴サービスでの湯温設定ミスでやけどをさせるケースや、送迎時やお出掛け時に行方不明となって事故に遭うケースなど、事故事案をきっかけにして調査が入った事例で、もし仮に、その事故事案について刑事責任や行政処分の対象とはならなかったとしても、人員配置や個別支援計画などの運営基準違反が判明して、巨額返金に至るケースも多々あります。事故を起こさないような運営体制はもちろんですが、運営等の基準を常日頃から当たり前遵守しておくことがいかに重要かをくれぐれも自覚しておきましょう。

## 2 日頃からの適正運営＝最善の対策

障害福祉の業界では「運営指導の対策」という言葉が多用されがちですが、勘違いしないでほしいことがあります。それは、運営指導に備えての「対策」という考え方をするのではなく、事業者が行政から「指定」を受けて運営をする以上は、関係する法令等を遵守した適正運営をするためにはどうしたらよいのかという視点で日々の運営を実施してほしいのです。筆者はそのような視点で本書を執筆しました。

「日頃からの適正運営の重要性」を認識することこそが、すなわち、指導・監査を恐れる必要のない適正な運営につながるという意味で「最高の対策」です。そして、いつ来るかわからない運営指導に「戦々恐々」とするのではなく、「運営指導の通知」がいつ何時に届いても大丈夫な体制を常時整え、「堂々と胸を張って自信をもって」指導の本番当日を迎えられることができるよう心から願っています。

### 3 行政への確認作業の重要性

#### (1) 正解がわからない気持ち悪さとの戦い

皆さんは、前述の指導・監査の場面での最重要課題について調べようとネット検索をしたり、知り合いの事業所運営者に聞いたり、そして時には行政担当者に確認してみたりすると、千差万別の様々な解釈・解説に遭遇し、判断・対応に困っているのではないのでしょうか。

しかし、障害福祉の業界に一步足を踏み入れたならば、各種の法令・基準・要件などについて、「必ずしも1個の明確な正解が用意されているとは限らない」という現実にはまずは慣れてください。「行政担当に質問すれば、必ず間違いのない正解がもらえる」という保証もないですし、良し悪しはともかくとしても、同じ部署でも、質問相手（行政担当者）によって回答内容が変わることも少なからずあります。あるいは、春に聞いた回答が秋には変わっているというように、月日の経過によっても取扱いに変更が生じたりすることもあり、行政の回答は随時変遷していくことも少なくありません。それは定期的な法改正（制度改正）時はもちろんなのですが、それ以外の時期でも、行政担当者も常に法解釈に悩みながら、現場対応しているという現実もあるからです。

実のところ、国が作る法令や解釈通知などは、現場で生じる様々な個別ケースをすべて想定した万全の記述になっているわけではないため、「個別ケースごとの法解釈と適用の作業」をその都度の場面ごとに行う必要があります。その作業を各行政の担当者が行っているわけですし、また時には、その地域の特有の事情から、「独自の取扱い」を加える場合もあります。

## (2) 行政側にはすべての回答が常備されているのか

では、各指定権者に「個別解釈」や「独自取扱い」をするという現実があるならば、各指定権者においては、その部署内で「審議し尽くされたQ & A回答集や虎の巻」などといった資料が事前に準備されているのでしょうか。行政の窓口担当者は定期的な部署異動があり、担当者も毎年同じというわけではなく、年数が経てば定期的に人事異動があります。そのような部署内での担当者の変動に影響されることのないように、当該指定権者の部署内部での「首尾一貫した・統一見解(虎の巻)」のようなものがあってしかるべきですし、そのような対策が取られていれば行政担当者にしても、その指導監督を受ける事業所側にとっても、安心で便利です。しかし、必ずしもそのような「虎の巻」が用意されているわけでもないというのが現実でもあります。

もちろん、ある程度のポピュラーな論点については、「指定申請の手引き」や「集団指導冊子」や「行政ホームページ上での事業者向けのお知らせ」などで告知されているケースもあります。また、公表されていなくても指定権者の内部には部署内での共通認識のための資料を策定し準備しているケースも多いです。しかし、障害福祉の事業所にとっての日々の運営現場においては、それらにぴったりと当てはまらない特殊な事案(レアケース)も多々生じるため、そのような場合には、指定権者に個別質問して、判断を待つしかないということが多いのもまた現実です。

## (3) 質問者が心がけるべきこと

ここで事業所の皆さんにも苦言を呈するとすれば、事業所の多くがそもそも行政への確認作業をしていないということです。あるいは、積極的に行政への質問作業をする慎重かつ真面目な人であっても、基本的な法令・基準などの理解がないままに闇雲に質問をしようとする人も少なくありません。質問の仕方が要領を得ていないことが原

因となって、行政担当者に質問の趣旨や具体的事案につき誤った認識をさせてしまい、結果として、「全くの見当違いの回答・すれ違いの回答」を得ているケースも多く目にします。しかも、質問した事業所側の担当者は、「間違った理解をしてしまっている」という事実自体に気づかないまま、正解とは大きくかけ離れた「知識」をもとに、間違った方向に突き進んで行って、後年になって大きな過誤返金や行政処分に見舞われるというケースも少なくないのです。

上記のような悲劇が起こらないように、ベースとなる基礎知識を身につけ、正しい「質問スキル」を身につけられるように頑張ってください。

## ●著者略歴

### 西田 武史 (にしだ たけし)

#### 特定行政書士

障害福祉の分野に専門特化した業歴20年超（2004年開業）の行政書士であり、特に「運営指導」や「監査」におけるサポート業務に重点を置いており、「ローカルルール」や「行政裁量」に翻弄されない安定した事業所運営の確保のために、通常時における事業者側から行政機関に対する協議・調整作業の励行など、積極的・主体的な働きかけによる実戦的・現実的な行政対応の方法論の普及に取り組んでいる。

また、現場経験によって蓄積された「経験知」や、障害者総合支援法・児童福祉法・行政手続法などの法令に関する行政側との「解釈の擦り合わせ作業」、そして「弁明の機会」や「聴聞」を経て確定した行政処分への対処法としての「不服申立て・審査請求」のサポートが可能な「特定行政書士」の資格を背景にしつつ、現場感覚を重視した個別ケースごとの最適な支援を行っている。

ライフワークとして、障害福祉に関わる法令等を解説する「YouTube チャンネル／運営指導 SOS」を通じ、制度への理解不足ゆえに深刻な行政指導や行政処分を受けて自滅していく事業所が少しでも減るように情報発信・啓蒙活動も行っている。