

**運営指導における
主な指導事項について
～居宅介護支援～**

1 指導事項の概要

【指導の種類】

文書指摘	基準条例や関係法令等の違反が認められる場合であって、改善のための必要な措置を取るべき旨を文書により指導すること。 <u>期限内に改善状況について報告が必要</u> です。
口頭指摘	基準条例や関係法令等の違反が認められる場合であって、上記アの指導を行わずとも改善が見込まれる場合に口頭により指導すること。 指摘事項に対する改善措置は必要ですが、改善状況について報告する必要はありません。
助言	基準条例や関係法令等の違反ではないが、事業の健全な運営に資すると考えられる事項について助言を行うこと。 努力事項であり改善義務はありません。

2 指導・監査における主な指摘・指導 事項の解説

指導事項	<p>[人員基準] 管理者が常勤ではなかった。</p>
指導内容	<p>管理者の勤務実態について、常勤の管理者を置かなければならないが、同一敷地外にある他の事業所の管理者としても勤務しており、常勤ではないことを確認したため、改めること。</p>
解 説	<p>事業者は、事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。<u>ただし、当該管理者は、事業所の管理上支障がない場合は、事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。</u>※ただし書きについては、サービス種別毎に異なるため注意すること。</p>
改善方法等	<p>管理者は、事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならないとされており、ただし書きにより、事業所の管理上支障がない場合は、同一事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設の職務に従事することができるとされています。</p> <p>ただし書き以外の職務に従事する場合は、常勤換算に含むことができないため、常勤を満たさなくなりますのでご留意願います。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 運営規程と重要事項説明書の整合性が取れていなかった。</p>
指導内容	<p>運営規程と重要事項説明書の整合性が取れていないため、改めること。</p>
解 説	<p>事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の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記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を書面により得なければならない。</p>
改善方法等	<p>重要事項説明書に記載する項目は、サービス種別ごとに異なりますが、主に運営規程の概要となりますので、基準を確認してください。また、実態と合っていない部分がないか定期的に確認し、差異があれば、実態と合うように訂正してください。なお、重要事項説明書は変更する機会が多いと考えられるため、作成日等を記載するなどして、最新の重要事項説明書を管理することが望ましいと考えられます。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 重要事項説明書の変更に係る説明・同意を得ていなかった。</p>
指導内容	<p>報酬改定により利用料金に変更になったが、変更になったことを利用者又は家族に対して説明し同意を得ていないため、説明し同意を得ること。</p>
解 説	<p>事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の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記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を書面により得なければならない。</p>
改善方法等	<p>同意を得た内容に変更が生じた場合（簡易な変更を除く）は、改めて説明及び同意を得ることが必要です。特に報酬改定や利用者負担割合変更により、利用料金に変更となる場合については、書面による同意を得るようにしてください。この場合、変更後の重要事項説明書で同意を得るか、変更部分だけ抽出した書面を作成し、同意を得るよう対応してください。なお、書面による同意ではない場合には、変更後の紙を交付した上で、説明を行った日時・方法・対象者を明確に記録してください。</p>

<p>指導事項</p>	<p>[運営基準] 居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者に対して説明する内容について、文書により説明していなかった。</p>
<p>指導内容</p>	<p>居宅介護支援事業所は、居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者に対し、「利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること」、「利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること」について文書を交付して説明を行わなければならないとされているが、作成された文書が確認できなかったため、改めること。 また、平成30年4月1日以前に契約を結んでいる利用者には、次の居宅サービス計画の見直し時に説明を行うことが望ましいとされているため、居宅サービス計画見直しを実施した利用者には文書にて説明するよう努めること。</p>
<p>解 説</p>	<p>居宅サービス計画の作成にあたって利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること等につき十分説明を行わなければならない。 なお、この内容を利用申込者又はその家族に説明を行うに当たっては、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについて必ず利用申込者から署名を得なければならない。</p>
<p>改善方法等</p>	<p>「利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること」、「利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること」の内容については、文書を交付して説明することとされており、口頭による説明のみでは説明したものとみなされないの注意してください。 また、上記内容について文書を交付し説明を行っていない場合、居宅介護支援の業務が適切に行われていないものとみなし、契約月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算することとされているため、適切な業務体制に努めてください。</p>

指導事項	<p>[運営基準]</p> <p>前6月間に訪問介護等が位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に同一の指定居宅サービス事業者等によって提供されたものが占める割合等を説明していなかった。</p>
指導内容	<p>利用者に対して以下について説明していないため、早急に文書を交付して説明すること。なお、文書を交付して説明を行っていない場合は運営基準減算となるため、留意すること。</p> <p>① 前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合。</p> <p>② 前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合（上位3位まで）。</p>
解 説	<p>特定の種類やサービス事業者等に偏することのないよう公正中立に行わなければならないこと等を踏まえ、サービスの提供の開始に際し、上記①・②を利用者やその家族に理解が得られるよう説明を行う必要があります。その際は、文書の交付に加え、口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、理解したことについても署名を得てください。</p> <p>また、前6月間については、毎年度2回、次の期間における当該事業所において作成された居宅サービス計画を対象とし、直近a又はbの期間のもので説明してください。</p> <p>a.前期（3月1日から8月末日） b.後期（9月1日から2月末日）</p>
改善方法等	<p>上記①・②について算定の結果、特定の法人の占める割合が8割を超えており正当な理由がない場合は特定事業所集中減算の対象となります。9月15日又は3月15日までに上記①・②の割合を算定し算定結果を基に説明してください。</p> <p>なお、8割を超えた場合は市に届出が必要です。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 計画の同意を本人から得ていなかった。</p>
指導内容	<p>居宅サービス計画等について、本人の同意ではなく家族から同意を得ていたことを確認した。</p>
解 説	<p>介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。</p>
改善方法等	<p>居宅サービス計画等については、文書により利用者の同意を得なければならない、とされており、利用者本人から文書による同意が難しく、代筆等に対応した場合は、本人の氏名のほかに代筆者の氏名及びその続柄について記載するように努めてください。</p> <p>また、当該同意は、押印の必要までは求めているところではないが、押印する形で様式を定めている場合は、自書であっても押印まで実施する等、書類の管理に努めてください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] アセスメントが実施されていなかった。</p>
指導内容	<p>居宅サービス計画を作成するにあたり、解決すべき課題「アセスメント」を利用者の居宅に訪問し利用者及びその家族に面接して行わなければならないが、実施されていなかったため、改めること。</p>
解 説	<p>介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、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。</p>
改善方法等	<p>アセスメントは、個々の利用者の特性に応じて作成し、居宅サービス計画の作成に先立ち利用者の課題分析を行うことが重要となります。課題分析の方法については、標準項目を確認してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] サービス担当者会議の記録がなかった。</p>
指導内容	<p>サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当 該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めることとされ ているが、実施している記録が確認できない利用者がいたため、実施したことが分かる記録を提出す ること。</p>
解 説	<p>介護支援専門員は、サービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画の作成のために、利 用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービ ス等 （法第八条第二十四項に規定する指定居宅サービス等をいう。）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う。以下同じ。）の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専 門的な見地からの意見を求めるものとする。</p>
改善方法等	<p>サービス担当者の要点又は当該担当者への照会内容について記録し、5年間保存しなければなら ないとされています。</p>

指導事項	<p>[運営基準] モニタリングの経過記録が確認できなかった。または不十分だった。</p>
指導内容	<p>1月に1回利用者の居宅を訪問した上でモニタリングを実施することとされているが、居宅を訪問した経過が確認できなかったため、改めること。</p>
解 説	<p>介護支援専門員は、第十三号に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。</p> <p>イ 少なくとも一月に一回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。</p> <p>ロ 少なくとも一月に一回、モニタリングの結果を記録すること。</p>
改善方法等	<p>モニタリングの経過記録について、モニタリングを通じて把握した①利用者やその家族の意向・満足度等、②目標の達成度、③事業者との調整内容、④居宅サービス計画の変更の必要性等、について記載してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 個別サービス計画の提出依頼がされていなかった。</p>
指導内容	<p>個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性を確認することとされているが、個別サービス計画をサービス事業者から提出してもらっていないことを確認したため、改めること。</p>
解 説	<p>介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等（法第二十二条第三項に規定する指定居宅サービス事業者等をいう。）に対して、訪問介護計画等において位置付けられている計画の提出を求めるものとする。</p>
改善方法等	<p>居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性を図ることを目的とし、個別サービス計画の提出依頼を求めるものとしています。介護支援専門員は、担当者と継続的に連携をし、意思や情報の共有を図るよう心がけてください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] ケアプランと個別計画の内容が一致していない。</p>
指導内容	<p>介護サービス計画の標準様式第3表に記載のサービス提供日時と訪問介護計画に記載のサービス提供日時が一致していないことを確認した。介護サービス計画の変更を行う際は、介護サービス計画を再作成するか、または軽微な変更の場合は二重線で訂正のうえ変更後の内容を記載すること。</p>
解 説	<p>ケアプランと個別計画の内容について、整合性を図る必要があります。</p>
改善方法等	<p>ケアプランに変更があった際は、変更後の内容が個別計画に反映されているかよく確認してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 医療系サービスの居宅サービス計画の位置付けにおいて、主治医の意見に関する記録がなかった。</p>
指導内容	<p>医療系サービスを居宅サービス計画へ位置付ける際には、介護支援専門員が利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という）の意見を求めなければならないがとされているが、通所介護から通所リハビリへサービスが変更となった利用者について、主治医の意見に関する記録がなかったため、改めること。</p>
解 説	<p>介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めなければならない。</p>
改善方法等	<p>医療系サービスについては、主治の医師等がその必要性を認めたものに限られるものであることから、介護支援専門員は、これらの医療系サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合にあっては、主治の医師等の指示があるか確認することが重要となります。主治の医師等の指示は支援経過等に記録として残しておいてください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 福祉用具貸与の必要性が確認できない。</p>
指導内容	<p>居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し、当該計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売が必要な理由を記載しなければならないとされているが、福祉用具貸与の必要性を確認することができなかつたため、改めること。</p>
解 説	<p>福祉用具貸与及び特定福祉用具販売については、その特性と利用者の心身の状況等を踏まえて、その必要性を十分に検討せずに選定した場合、利用者の自立支援は大きく阻害されるおそれがあることから、検討の過程を別途記録する必要があります。このため、介護支援専門員は居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し当該計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売が必要な理由を記載しなければなりません。</p> <p>なお、福祉用具貸与については、居宅サービス計画作成後必要に応じて随時サービス担当者会議を開催して、利用者が継続して福祉用具貸与を受ける必要性について専門的意見を聴取するとともに検証し、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、その理由を再び居宅サービス計画に記載する必要があります。</p>
改善方法等	<p>上記のとおり、居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し、当該計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売が必要な理由を記載してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 軽度者への福祉用具貸与にかかる理由が確認できない。</p>
指導内容	<p>軽度者にかかる福祉用具貸与理由届出書の届け出を省略した場合は、サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより居宅介護支援事業者が判断した理由を記録に残すこととされているが、主治医の情報が見当たらなかった。福祉用具貸与が必要と判断した理由を記録する際は、主治医の情報に基づき疾病等の原因により必要である旨を明記すること。また、居宅介護支援事業者が判断した理由について、福祉用具貸与事業者と共有すること。</p>
解 説	<p>原則、軽度者へは電動車いすを貸与できませんが、下記要件のいずれかに該当する場合、貸与できます。</p> <p>①日常的に歩行が困難な者(基本調査1-7が「3.できない」に該当)</p> <p>②日常生活範囲における移動の支援が特に必要と認められる者(主治医の情報及びサービス担当者会議を通じた適切なケアマネジメントにより、定居宅介護支援事業者が判断)</p> <p>③次の i) から iii) までのいずれかに該当する旨が医師の医学的な所見に基づき判断され、かつ、サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより福祉用具貸与が特に必要である旨が判断されている場合(市町村が書面等確実な方法により確認することにより、その要否を判断)</p> <p>i) 疾病その他の原因により、状態が変動しやすく、日によって又は時間帯によって、頻繁に利用者等告示第31号のイに該当する者</p> <p>ii) 疾病その他の原因により、状態が急速に悪化し、短期間のうちに利用者等告示第31号のイに該当することが確実に見込まれる者</p> <p>iii) 疾病その他の原因により、身体への重大な危険性又は症状の重篤化の回避等医学的判断から利用者等告示第31号のイに該当すると判断できる者</p>
改善方法等	<p>福祉用具貸与が必要と判断した理由を記録する際は、主治医の情報に基づき疾病等の原因により必要である旨を明記するとともに、居宅介護支援事業者が判断した理由について、福祉用具貸与事業者と共有してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 運営規程に定める項目が不足していた。</p>
指導内容	<p>運営規程に定める項目が不足していることを確認したため、改めること。</p>
解 説	<p>事業者は、事業所ごとに、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程（以下この章において「運営規程」という。）を定めておかなければならない。 本市においては基準省令に加え、「個人情報の取扱いに関する事項」及び「虐待の防止のための措置に関する事項」を定めることを求めています。</p>
改善方法等	<p>運営規程は、事業の運営についての重要事項を定めたものです。事業所は運営規程に従って事業を運営してください。 また、記載すべき項目は、「4 運営規程に定める事項」を確認してください。 なお、運営規程を変更した場合は、変更後10日以内に届出が必要となります。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 勤務表が作成されていなかった。</p>
指導内容	<p>勤務表を作成していないことを確認した。事業所は、利用者に対して適切な指定居宅介護支援を提供できるよう、月ごとに勤務表を作成すること。</p>
解 説	<p>事業者は、利用者に対し適切サービスを提供できるよう、事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。</p>
改善方法等	<p>全ての事業所において、勤務表を作成する必要があります。 勤務表は原則として月毎に作成し、人員基準等を満たしているか確認するとともに、実績の管理を行うことも重要です。 また、勤務表を作成するにあたっては、日々の勤務時間、職務内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすること。 なお、勤務表の明記すべき項目はサービス種別ごとに異なりますので、基準を確認してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 職員の勤務時間が明確になっていなかった。</p>
指導内容	<p>兼務している職員の日々の勤務時間が明確になっていないことを確認した。兼務している職員については、勤務表上でそれぞれの職務の勤務時間を明確にして作成すること。</p>
解 説	<p>事業者は、利用者に対し適切サービスを提供できるよう、事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。</p>
改善方法等	<p>兼務している職員が、それぞれの職務で勤務することは原則できません。職種によっては、サービス提供時間に必要としている人員配置がありますので、勤務表上でそれぞれの職種で勤務時間が分かるように、2段に分けて記載するなど工夫して作成してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 職員配置の分かる資料がなかった。</p>
指導内容	<p>職員の配置について、従事する職務が明確になっていない、複数の職務を兼務する職員については兼務の内容が明確になっていないことを確認した。 従事する職務の内容を明確にするため、従事する職務の内容を適正に記載した書類を作成すること。</p>
解 説	<p>事業者は、利用者に対し適切サービスを提供できるよう、事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。</p>
改善方法等	<p>常勤・非常勤職員にかかわらず、全ての職員に対して雇用契約書又は辞令など職員の従事する職種の分かる書類を作成し、交付してください。 また、介護職員処遇改善加算の算定対象の職員については、必ず介護職員として交付し、支給対象者であることを明確にしてください。</p>

指導事項	[運営基準] 資格証の控えが保管されていなかった。
指導内容	資格を証明する書類が保管されていなかったため、改めること。
解説	事業者は、利用者に対し適切サービスを提供できるよう、事業所ごとに、従業員の勤務の体制を定めておかなければならない。
改善方法等	人員配置の条件や算定する加算等で職種を把握するには、資格証の確認も必要となります。事業所には、資格証の原本のコピーで結構ですので、控えを保管するように努めてください。

指導事項	<p>[運営基準] 研修を実施していなかった。</p>
指導内容	<p>職員が少ないことにより、研修を設ける時間を確保できないため、研修を実施していないとのことであったが研修は職員の資質向上のためにも実施を検討すること。</p>
解 説	<p>事業者は、従業者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。</p>
改善方法等	<p>職員研修は、従業者の資質向上を図るための研修計画を作成した上で実施してください。 また、届け出た各種加算の算定要件においては、研修計画の作成が必要となるものがありますので確認してください。従業者ごとの研修計画が必要な場合は、研修計画の作成に当たり、個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定める必要があります。 さらに、届出以降においても、各種加算の算定要件を満たしているか常に確認してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 職場におけるハラスメント防止の体制整備が検討されていない。</p>
指導内容	<p>令和4年4月1日より、職場におけるハラスメントの防止のための措置が義務化されたため、指針周知・啓発、相談等の体制整備について検討すること。</p>
解 説	<p>雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが、令和4年4月1日より義務づけられました。事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、下記「改善方法等」のとおりです。</p> <p>なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意してください。</p>
改善方法等	<p>イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 b 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 <p>□ 事業主が講じることが望ましい取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 ② 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等） ③ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組） <p>なお、厚生労働省ホームページ(※)にマニュアルや手引きが掲載されていますので、参考としてください</p> <p>(※)https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html</p>

指導事項	<p>[運営基準] 業務継続計画が検討されていない。</p> <div style="text-align: right; background-color: #f4a460; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;">令和6年4月1日より義務化</div>
指導内容	<p>令和6年4月1日より業務継続計画の策定等が義務化されるため、業務継続計画の策定及び必要な研修・訓練の実施について検討すること。</p>
解説	<p>感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供されることが重要であることから、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、従業員に対して必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施することが令和6年4月1日より義務化されます。</p>
改善方法等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 具体的には、以下の点についてご検討ください。 <ul style="list-style-type: none"> ① 感染症に係る業務継続計画 <ul style="list-style-type: none"> a. 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等） b. 初動対応 c. 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等） ② 災害に係る業務継続計画 <ul style="list-style-type: none"> a. 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等） b. 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等） c. 他施設及び地域との連携 ③ 年1回以上の研修 ④ 年1回以上の訓練（シミュレーション） ■ 体制整備にあたっては、厚生労働省が公開している「介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修」を参考としてください。（ガイドライン・ひな形も掲載されています。） https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

指導事項	<p>[運営基準] 感染症が発生し又はまん延しないように講ずべき措置について、検討されていない。</p> <div style="text-align: right; background-color: #f4a460; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">令和6年4月1日より義務化</div>
指導内容	<p>令和6年4月1日より感染症の予防及びまん延の防止のための措置が義務化されるため、委員会の設置、指針の整備、研修・訓練の実施について検討すること。</p>
解 説	<p>感染症が発生し又はまん延しないように講ずべき措置については、<u>令和6年4月1日に義務化されます</u>。体制整備について、検討が必要です。</p>
改善方法等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 具体的には、下記の点について検討してください。 <ul style="list-style-type: none"> イ 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（概ね6月に1回以上開催） ロ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針 ハ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練（年1回以上） ■ 体制整備にあたっては、厚生労働省が公開している「介護現場における感染対策の手引き」を参考としてください。 https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000814179.pdf

指導事項	<p>[運営基準] 事業所の見やすい場所に運営規程等の掲示がされていなかった。</p>
指導内容	<p>事業所内の見やすい場所に運営規程等を掲示しなければならないが、見やすい場所に掲示していないことを確認したため、改めること。</p>
解 説	<p>事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の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。</p>
改善方法等	<p>事業所の見やすい場所とは、いつでも誰でも気軽に確認できる場所だと考えられ、玄関等に掲示することが適切と考えられます。 なお、事業所の見やすい場所に十分な掲示スペースの確保が難しい場合には、運営規程の概要等をファイリングして見やすい場所に設置するなど工夫してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 揭示内容が実態と異なっていた。また、内容が不足していた。</p>
指導内容	<p>最新の重要事項説明書の内容が揭示されていない、職員の勤務体制その他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の揭示がされていないことを確認したため、改めること。</p>
解 説	<p>事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の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揭示しなければならない。</p>
改善方法等	<p>最新の重要事項説明書が揭示されているか確認してください。また、別紙で利用料金表を作成してある場合には、利用料金表も揭示してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 秘密保持に関する必要な措置を講じていなかった。</p>
指導内容	<p>従業者について、業務上で知り得た利用者等の秘密を漏らさない必要な措置を講じていないことを確認したため、改めること。</p>
解 説	<p>従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所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。</p>
改善方法等	<p>過去に居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業者であった者が、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取ることを義務づけたものです。具体的には、居宅介護支援事業者は居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業者が、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を雇用時に誓約書等により取り交わすことが想定されます。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 個人情報の書類が鍵のかからない場所に保管されていた。</p>
指導内容	<p>個人情報の書類について、鍵のかからない部屋及び棚に保管されていた。誰でも出入り可能な部屋であるため、個人情報の書類は施錠のできる場所に保管すること。</p>
解説	<p>事業所の従業者は、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。</p>
改善方法等	<p>利用者の個人ファイル等は、職員以外の第三者が気軽に見ることができないように、施錠のできる場所へ保管してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 苦情処理のマニュアルや記録の様式が確認できなかった。</p>
指導内容	<p>苦情処理について、窓口を開設しておらずマニュアル等の確認ができなかった。窓口を開設し、苦情処理のマニュアルや苦情記録の様式を定め、苦情の内容を踏まえた質の向上を図ること。</p>
解 説	<p>指定居宅介護支援事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。</p>
改善方法等	<p>居宅介護支援等に関する苦情があった場合、利用者又はその家族、指定居宅サービス事業者等から事情を聞き、苦情に係る問題点を把握の上、対応策を検討し必要に応じて利用者に説明しなければならないとされており、苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、苦情の体制等を利用者に説明するものとされています。</p> <p>過去に苦情の事案がない場合であっても、苦情マニュアルや記録の様式を定め、居宅介護支援事業者としての体制を整えることで、苦情に対して迅速かつ適切に対応し、苦情を踏まえたサービスの質の向上を図ってください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 苦情処理にかかると市町村窓口および国保連窓口の記載に誤りがある。</p>
指導内容	<p>① 重要事項説明書に、苦情処理にかかると市町村窓口および国保連窓口の記載がない。 ② 苦情処理にかかると市町村窓口及び国保連窓口の記載に誤りがある。</p>
解説	<p>介護保険法上、苦情処理に関する業務を行うことが位置付けられている国民健康保険団体連合会のみならず、保険者である市町村がサービスに関する苦情に対応する必要があることから、介護サービス事業者に対する苦情に関する調査や指導、助言を行えることを運営基準上、明確化しています。</p>
改善方法等	<p>国民健康保険連合会の苦情窓口・当課。重要事項説明書の記載に誤りがないか確認してください。</p>

<p>指導事項</p>	<p>[運営基準] 事故発生時の対応マニュアル等が定められていなかった。</p>
<p>指導内容</p>	<p>事故発生時の対応について、過去に事故の事例がないとのことでマニュアル等が定められていないことを確認した。事故が発生した場合の対応方法や再発防止のための取組方法等について定め、事故発生時の記録の内容を踏まえた質の向上を図ること。</p>
<p>解 説</p>	<p>事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに市町村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。</p>
<p>改善方法等</p>	<p>事故の事例がない場合でも、事故が発生した場合に速やかな対応ができるよう、マニュアルや記録様式等を整備してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 事故発生時の記録がされていなかった。</p>
指導内容	<p>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が確認できなかったため、改めること。</p>
解 説	<p>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。</p>
改善方法等	<p>介護サービスにおいて、介護事故等が発生した場合には、再発防止のため、その原因を分析し改善策を従業者に周知徹底する必要がありますので、必ず記録してください。</p> <p>事故対策委員会等において、報告された介護事故等を集計・分析等を行い、再発防止策について研修会や職員会議等で周知徹底を図ってください。</p> <p>また、事故発生防止策を講じた後は、その効果について評価を行い、同様の事故の再発防止に努めてください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 虐待防止のための体制整備が検討されていない。</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f96;">令和6年4月1日より義務化</div>
指導内容	<p>令和6年4月1日より、虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置、虐待の防止のための指針の整備、虐待の防止のための従業員に対する研修、虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者の配置が義務化されるため、必要な体制の整備について検討すること。</p>
解説	<p>令和6年4月1日より、① 虐待防止検討委員会の設置、② 虐待の防止のための指針、③ 従業員への定期的な研修、④ ①～③を適切に実施するための専任の担当者配置が義務化されることから、体制整備に向けた検討が必要です。</p>
改善方法等	<p>事業所毎に上記①～④の体制を整備する必要がありますが、虐待防止検討委員会、研修については法人内の複数事業所による合同開催や感染症対策委員会等他委員会と合同で開催して差し支えありません。</p>

指導事項	<p>[会計] 事業所ごとに会計書類が作成されていなかった。</p>
指導内容	<p>事業所の会計について、事業所ごとの経理を区分するとともに、その他の事業の会計を区分しなければならないとなっているが、されていないため改めること。</p>
解 説	<p>事業者は、事業所ごとに経理を区分するとともに、事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。</p>
改善方法等	<p>会計書類について、法人等と事業所ごとの経理を区分することが必要であるが、作成については、それぞれの法人等に適用される会計基準等を基本としつつ、その会計基準とは別に会計処理の段階で事業毎に区分が必要と想定される科目の按分方法を示して作成してください。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 重要事項説明書又は契約書に記録の保管を2年間と記載されていた。</p>
指導内容	<p>重要事項説明書及び契約書に記録の保管を2年間と記載しているが、5年間に訂正すること。</p>
解 説	<p>事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から 5年間保存 しなければならない。</p>
改善方法等	<p>記録の保管については、条例により完結の日から5年間保存しなければならないと定めているため誤って破棄することのないように訂正してください。 なお、「完結の日」とは、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日となります。</p>

指導事項	<p>[運営基準] 保険外サービスを定めている書類がなかった。</p>
指導内容	<p>院内付き添いなど保険外サービスを実施していることを確認したが、保険外サービスの運営規程等の定めがないため、改めること。 また、契約の締結にあたり、利用者に対し、保険外サービスの内容等を記した文書を交付して説明し、同意を得ること。</p>
解 説	<p>保険外サービスの事業の目的、運営方針、利用料等を事業所の運営規程とは別に定めること。 介護保険サービスの利用料とは別に費用請求すること。また、介護保険サービスの事業の会計と保険外サービスの会計を区分すること。</p>
改善方法等	<p>保険外サービスの事業は、当該事業の目的、運営方針、利用等が、指定訪問介護事業所の運営規程とは別に定めることとされていますので、別に定めてください。 また、当該サービスが介護保険給付の対象とはならないサービスであることを説明し、同意を得るとともに、会計は指定訪問介護の事業と区分して作成してください。</p>

指導事項	<p>[報酬] 退院・退所加算</p>
指導内容	<p>退院・退所加算（Ⅰ）イを算定している利用者が確認されたが、病院の職員との面談により情報提供を受けた記録及びその際の資料が確認できなかったため、改めること。</p>
解 説	<p>病院若しくは診療所への入院又は地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護老人保健施設への入所をしていた者が退院又は退所し、その居宅において居宅サービス又は地域密着型サービスを利用する場においては、当該利用者の退院又は退所に当たって、当該病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報を得た上で、居宅サービス計画を作成し、居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合には、当該利用者の居宅サービス又は地域密着型サービスも利用開始月に所定単位数を加算する。</p> <p>ただし、初回加算を算定する場合は、算定しない。</p> <p>なお、利用者に関する必要な情報については、別途定めること。</p>
改善方法等	<p>厚生労働省より「退院・退所加算に係る様式例」が出されているため、それらを参考に、情報提供を受けた内容を書面で残してください。</p> <p>なお、カンファレンス参加に伴う加算の算定時においては、厚生労働省で定める様式（退院・退所加算に係る様式例）ではなく、カンファレンスの日時、開催場所、出席者、内容の要点について居宅サービス計画等に記録することに留意してください。</p>

指導事項	<p>[報酬] 特定事業所集中減算</p>
指導内容	<p>特定事業所集中減算について、平成29年度の居宅サービス計画に位置付けられたサービスが80%を超えているサービスがあったにも関わらず、減算がされていなかった。 80%を超えていても、正当な理由がある場合は、その正当な理由について市へ届け出て、正当な理由であると市で判断した際は減算しなくても良いとされているため、過去の居宅サービス計画について点検し、正当な理由がある場合については届け出ること。</p>
解 説	<p>判定の結果、割合が80%超える場合については、80%を超えるに至ったことについて正当な理由がある場合においては、当該理由を市町村長に提出すること。なお、市町村が当該理由を不相当と判断した場合は特定事業所集中減算を適用するものとして取り扱う。</p>
改善方法等	<p>「指定居宅サービス等留意事項通知」において、正当な理由として考えられるものについて例示が示されていますが、例示に当てはまれば、減算しなくて良いわけではなく、正当な理由に該当するかどうかを市町村長で判断するため、届出が必要になることに留意してください。 なお、正当な理由と認められない場合は、減算となります。 ※平成27年から平成29年については、特定事業所集中減算の該当となるサービス種類が平成30年と異なります。</p>

指導事項	<p>[報酬] 入院時情報連携加算 I</p>
指導内容	<p>入院時情報連携加算 I において、入院して 3 日以内に医療機関の職員に対して必要な情報を提供した場合に算定されるものであり、「情報を提供した日時」「場所（医療機関へ出向いた場合）」、「内容」、「提供手段（面談・FAX等）」等について居宅サービス計画等に記録することとされているが、記録が漏れている利用者を確認した。記録に漏れがないよう改めること。</p>
解 説	<p>利用者が病院又は診療所に入院してから 3 日以内に、当該病院又は診療所の職員に対して当該利用者に係る必要な情報を提供していること。「必要な情報」とは、具体的には、当該利用者の入院日、心身の状況（例えば疾患・病歴、認知症の有無や徘徊等の行動の有無など）、生活環境（例えば、家族構成、生活歴、介護者の介護方法や家族介護者の状況など）及びサービスの利用状況をいう。当該加算については、利用者 1 人につき、1 月に 1 回を限度として算定することとする。</p>
改善方法等	<p>情報提供を行った旨の内容を書面で残してください。なお、情報提供の方法としては、居宅サービス計画等の活用が考えられます。</p>

4 運営規程に定める事項

～ 居宅介護支援～

サービス	運営規程に規定する内容
■居宅介護支援	<ol style="list-style-type: none">1 事業の目的及び運営の方針2 職員の職種、員数及び職務内容3 営業日及び営業時間4 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額5 通常の事業の実施地域6 個人情報の取扱いに関する事項7 虐待の防止のための措置に関する事項8 その他運営に関する重要事項