

介護保険施設等の指導監査における近年の主な指摘事項等

目次

事例番号	指摘事項等	ページ
人員基準関係		
事例 1	サービス提供責任者（非常勤）の勤務時間が不足している。	3
事例 2	生活相談員が不在の日及び勤務時間が不足している日がある（通所系）。	4
設備基準		
事例 3	消防用設備等の点検を適正に実施していない。	6
運営基準		
事例 4	重要事項説明書を利用者に交付して内容を説明しておらず、同意も得ていない。	7
事例 5	(1) 重要事項説明書に記載すべき事項が記載されていない。 (2) 重要事項説明書の記載内容について、実態と差異がある。	8
事例 6	(1) 運営規程に規定すべき事項が規定されていない。 (2) 運営規程の規定内容について、実態と差異がある。	9
事例 7	利用者等から報酬改定に係る同意を得ていない。	13
事例 8	利用者の被保険者証に入退居の年月日を記載していない。	14
事例 9	サービス提供事業所が作成する計画（以下、「個別援助計画」という。）について (1) 作成していない。若しくは、サービス提供後に作成している。 (2) 個別援助計画を利用者に交付していない。	15
事例 10	居宅サービス計画又は施設サービス計画（以下、「居宅サービス計画等」という。）について、 (1) 作成していない。若しくは、サービス提供後に作成している。 (2) 同意を得ていない。若しくは、サービス提供前に同意を得ていない。 (3) 居宅サービス計画等を利用者に交付していない。	17
事例 11	居宅サービス計画等（（看護）小規模多機能型居宅介護計画を含む。）について (1) アセスメントについて、利用者及び家族に面接していない。 (2) サービス担当者会議を開催していない。 (3) 居宅サービス計画等を作成していない。 (4) サービス内容、利用料等の情報を適正に提供していない。 (5) モニタリングについて、少なくとも 1 月に 1 回、利用者の居宅を訪問し、面接していない。	19

事例番号	指摘事項等	ページ
事例12	<p>居宅サービス計画について</p> <p>(1) サービス内容，利用料等の情報を適正に提供していない。</p> <p>(2) 医療系サービスを位置付ける場合に，主治の医師等の指示及び意見を求めている。</p> <p>(3) 医療系サービスを位置付けた場合において，主治の医師等に交付していない。</p>	22
事例13	<p>(1) 勤務表を作成していない。</p> <p>(2) 勤務表の記載項目が不足している。</p>	24
事例14	<p>非常災害対策について①</p> <p>(1) 火災を想定した避難訓練の実施回数が不足している。</p> <p>(2) 水害・土砂災害，地震等を含む非常災害対策計画が未策定で，非常災害を想定した避難訓練を実施していない。</p>	26
事例15	<p>非常災害対策について②</p> <p>非常口や消火器具の付近に物品が置かれ，円滑な避難に支障をきたす恐れがある。</p>	28
事例16	<p>(1) 利用者の手の届く場所に，掃除用洗剤が置かれている。</p> <p>(2) 利用者の手の届く場所に，医薬品が置かれている。</p>	31
事例17	個人情報使用に係る同意を得ていない。	32
事例18	<p>(1) 運営推進会議を適正な頻度で開催していない。</p> <p>(2) 運営推進会議の記録を作成していない。また，記録を公表していない。</p>	33
事例19	事故発生時に，市や家族等に連絡をしていない。	35
事例20	サービス提供に関する記録を，適正な期間保存していない。	37

※注1 「根拠等」欄に記載されている数字等は「第2章 条例，省令，告示等」に対応しています。（例えば，**1(2)ア**と記載されているものは，「盛岡市指定居宅サービス等の事業の人員，設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月25日 条例第62号）」を指しています。）

※注2 一部のサービスの条文を例示しているケースがありますが，サービス種別毎に根拠の条文が異なることがあるので，運営しているサービスの根拠については，各事業所において確認してください。

第1章 主な指摘事項等

事例1 サービス提供責任者（非常勤）の勤務時間が不足している。

		居宅サービス										地域密着型サービス										施設サービス				
訪問 介護																										

具体的な指摘例

サービス提供責任者について、訪問介護事業所における勤務時間が不足している事例を確認した。

非常勤のサービス提供責任者については、当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の訪問介護員等が勤務すべき時間数の2分の1以上に達している者でなければならないので、適正に配置すること。

改善方法

非常勤のサービス提供責任者については、勤務予定表の作成時等に、常勤職員の2分の1以上の勤務時間になっているか確認するようにしてください。

最低基準を上回る員数のサービス提供責任者を配置しようとする場合についても、非常勤のサービス提供責任者については、常勤職員の2分の1以上の勤務時間が必要です。

根拠

サービス提供責任者として配置することができる非常勤職員については、当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の訪問介護員等が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）の2分の1以上に達している者でなければならない。

・ 1(4)ア 第3 - 1(2)②

事例2 生活相談員が不在の日及び勤務時間が不足している日がある（通所系）。

居宅サービス										地域密着型サービス								施設サービス					

具体的な指摘例

生活相談員について、不在日及び勤務時間が不足している日があることを確認した。生活相談員は、指定通所介護の提供日ごとに、サービスを提供している時間帯に応じて1以上の配置が必要であることから、適正に配置すること。

改善方法

生活相談員については、サービスの提供日ごとに配置が必要になるため、配置予定であった生活相談員の急な休暇等にも対応できるよう、事業所として複数の生活相談員を雇用しておくことが望ましいです。

各サービス種別における生活相談員の資格要件は下表に掲げるとおりです。

なお、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護及び介護老人福祉施設等における生活相談員の資格は、①～③のみになりますので御注意ください。

	サービス種別（一部）					
	通所介護	短期生活	地密通介	認知通所	介老施設	第1号通所
①社会福祉士	○	○	○	○	○	○
②精神保健福祉士	○	○	○	○	○	○
③社会福祉主事任用資格	○	○	○	○	○	○
④介護支援専門員	○	×	○	×	×	○
⑤介護福祉士（※）	○	×	○	×	×	○

※資格取得後に社会福祉施設等で福祉サービスに3年以上従事した経験がある者

人員については、定員、利用者数、職種等ごとに基準が異なってくる場合があるため、基準をよく理解しておかなければなりません。また、解釈通知には基準の考え方が詳しく記載されていますので、そちらも併せて確認するようお願いします。

根拠

【通所介護の場合】※一部抜粋

指定通所介護の事業を行う者が当該事業を行う事業所ごとに置くべき従業者は、次の各号に掲げ

るものとし、その員数は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 指定通所介護の提供日ごとに、当該指定通所介護を提供している時間帯に生活相談員（専ら当該指定通所介護の提供に当たる者に限る。）が勤務している時間数の合計数を当該指定通所介護を提供している時間帯の時間数で除して得た数が1以上確保されるために必要と認められる数

・ 1 (2)ア 第100条

・ 4 (2)ア 第60条の3

事例3 消防用設備等の点検を適正に実施していない。

居宅サービス					地域密着型サービス							施設サービス							

具体的な指摘例

- (1) 消防用設備等の点検を実施していないことを確認したので、消防用設備等の点検を6箇月ごとに実施するとともに、年に1回、管轄の消防署へ点検結果を報告すること。
- (2) 消防用設備等の点検を6箇月ごとに実施していないことを確認した。消防用設備等の点検及び期間については、「平成16年5月31日消防庁告示第9号」において、6箇月ごとに実施することとされているので、適正に点検を行うこと。

改善方法

専門の点検業者に依頼する等して、6箇月ごとに点検を実施するようにしてください。

点検の内容や方法、期間等については、「消防法施行規則の規定に基づき、消防用設備等又は特殊消防用設備等の種類及び点検内容に応じて行う点検の期間、点検の方法並びに点検の結果についての報告書の様式を定める件」（平成16年5月31日消防庁告示第9号）に記載されていますので、参考としてください。

防火管理者の選任が必要とされていない事業所であっても、防火対象物であれば点検の必要があります。点検の必要性が不明な場合は、管轄の消防署に確認してください。

根拠

【通所介護の場合】 ※一部抜粋

事業所は、次に掲げる設備を設けるとともに、サービスの提供に必要なその他の設備、備品等を備えなければならない。

- (6) 消火設備その他の非常災害に際して必要な設備

・ 1 (2) ア 第 102 条 等

【消防法 第 17 条の 3 の 3】

防火対象物（政令で定めるものを除く。）の関係者は、当該防火対象物における消防用設備等又は特殊消防用設備等（第8条の2の2第1項の防火対象物にあつては、消防用設備等又は特殊消防用設備等の機能）について、総務省令で定めるところにより、定期に、当該防火対象物のうち政令で定めるものにあつては消防設備士免状の交付を受けている者又は総務省令で定める資格を有する者に点検させ、その他のものにあつては自ら点検し、その結果を消防長又は消防署長に報告しなければならない。

事例 4 重要事項説明書を利用者に交付して内容を説明しておらず、同意も得ていない。

居宅サービス												地域密着型サービス						施設サービス							
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

重要事項説明書について、利用者等に交付してその内容及び手続の説明をしておらず、また同意を得ていないことを確認したので、文書により説明の上、利用申込者の同意を得ること。

改善方法

- ・サービス提供の開始に当たって、事業者は利用者に重要事項が記載された文書（重要事項説明書等）について説明を行い、同意を得なければなりません。また、当該同意については、利用者及び事業者双方の保護の観点から書面によって確認することが望ましいものです。
- ・重要事項説明書等の書面は、利用者側で保管する分と事業所側で保管する分を作成の上契約締結後、遅滞なく利用者等へ交付してください。
- ・同意日や契約日といった日付の記載漏れが無いよう注意してください。

根拠

【訪問介護の場合】

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、訪問介護員等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得なければいけない。

- ・ 1 (2) ア 第9条 等

事例5 (1) 重要事項説明書に記載すべき事項が記載されていない。

(2) 重要事項説明書に記載されている内容について、実態と差異がある。

居宅サービス												地域密着型サービス							施設サービス						
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

(1) 重要事項説明書に記載すべき次の事項が記載されていないことを確認したので、記載すること。

- ・ 利用料（2割負担及び3割負担について）
- ・ 提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無，実施した直近の年月日，実施した評価機関の名称，評価結果の開示状況）

(2) 重要事項説明書に記載されている次の項目について、実態と整合を図ること。

- ・ 営業時間
- ・ 利用料（交通費）

改善方法

- ・ 重要事項説明書の作成に当たっては、各サービスの基準条例及び解釈通知に基づき、記載すべき事項を確認し、定期的に記載内容を見直してください。
- ・ 記載内容について、実態、運営規程及び実態と整合しているか確認してください。
- ・ 重要事項説明書の内容は、サービス利用開始時点で最新の内容となっている必要があります。
- ・ 重要事項説明書には、利用者等がサービスを選択するために必要な次の事項が網羅されていなければなりません。

【全サービス共通】

- ア 運営規程の概要
- イ 従業者の勤務体制
- ウ 事故発生時の対応
- エ 苦情処理の体制

【介護老人保健施設，介護療養型医療施設，介護医療院を除くサービス】

- オ 提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無，実施した直近の年月日，実施した評価機関の名称，評価結果の開示状況）

根拠

【訪問介護の場合】

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，訪問介護員等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得な

ればいけない。

・ 1 (2) ア 第9条 等

事例6 (1) 運営規程に規定すべき事項が規定されていない。

(2) 運営規程に規定されている内容について、実態と差異がある。

居宅サービス												地域密着型サービス							施設サービス						
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

- ・運営規程に規定すべき利用料（2割負担及び3割負担）について、規定されていないことを確認したので規定すること。
- ・運営規程に規定されている従業員の員数について、実態と差異があることを確認したので、整合を図ること（※生活相談員，世話人，相談支援専門員等の場合も有）。

改善方法

- ・運営規程に明示すべき項目はサービス種別ごとに異なるため、運営規程の作成に当たっては、各サービスの基準条例及び解釈通知に基づき、運営規程に規定すべき項目を確認し、規定してください。
- ・規定内容について、実態及び重要事項説明書と整合しているか確認してください。
- ・同一事業者が同一敷地内にある事業所において、複数のサービスを一体的に行う場合においては、運営規程を一体的に作成することとして差し支えありません。

根拠

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（運営規程）を定めておかなければならない。

《記載が必要な項目》

【居宅介護支援の場合】

- 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虐待の防止のための措置に関する事項（※）
- ⑦その他運営に関する重要事項

【認知症対応型共同生活介護の場合】

- ①事業の目的及び運営の方針

- ②従業者の職種，員数及び職務内容
- ③利用定員
- ④サービスの内容及び利用料その他の費用の額
- ⑤入居に当たっての留意事項
- ⑥非常災害対策
- 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（当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う際の手続き等）

（※）今般の運営基準改正により，運営規程に新たに「虐待の防止のための措置に関する事項」を規定することが義務付けられています。

・ 1 (2) ア 第 30 条 等

トピック《虐待防止対策の強化》

- ・ 一般の運営基準改正により、虐待防止検討委員会の設置や指針の整備などが基準省令等に明文化されています。令和6年3月31日まで経過措置期間となっていますので、速やかな取組開始をお願いします。
- ・ 事業者が講じるべき措置
 - 虐待防止検討委員会の設置

目的	虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合の再発防止策を検討 〈検討事項〉 ①虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること ②虐待の防止のための指針の整備に関すること ③虐待の防止のための職員研修の内容に関すること ④虐待等について、従業員が相談・報告できる体制整備に関すること ⑤従業員が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること ⑥虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること ⑦⑥の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること
構成	管理者を含む幅広い職種で構成。メンバーの責務及び役割分担を明確に ※ただし虐待事案は複雑機微であることが想定されるので、一概に従業員に共有されるべきとは言えないので、個別の状況に応じて慎重に対応することが重要
その他	①定期的に開催することが必要 ②他の会議体との一体的な設置・運営や他のサービス事業者との連携等により行うことも可能

- 虐待の防止のための指針の整備

〈指針に盛り込む内容〉	
① 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方 ② 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項 ③ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針 ④ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針 ⑤ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項 ⑥ 成年後見制度の利用支援に関する事項 ⑦ 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項 ⑧ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項 ⑨ その他虐待の防止の推進のために必要な事項	

- 研修の実施

内容	①虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発すること。 ②虐待の防止の徹底を行うもの。
頻度	定期的に行う（新規採用時は別に研修を実施すること） ※年何回以上実施の必要があるかはサービス種別ごとに異なる。
その他	①研修の実施内容は記録すること。 ②研修の実施は、事業所内職員研修での研修で差し支えない

- 上記措置の適切実施のための専任担当者の設置

その他	・ 虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業員が務めることが望ましい
-----	-----------------------------------

事例7利用者等から報酬改定に係る同意を得ていない。

居宅サービス												地域密着型サービス							施設サービス						
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

報酬改定による利用料の変更について、利用者又はその家族に対して説明しておらず、同意も得ていないことを確認した。利用料に変更があった場合は、利用者又はその家族に対し説明を行い、同意を得ること。

改善方法

- ・重要事項説明書等でサービス提供開始前に説明及び同意を得ることは当然ですが、その後、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、当該変更内容を利用者又はその家族に説明し、同意を得ることが必要です。
- ・報酬改定により、利用料が変更となる場合については、書面による同意を得るよう努めてください。この場合、変更後の重要事項説明書等で同意を得ても良いですし、変更部分を抽出した書面を作成し、同意を得ることでも構いません。
- ・令和元年10月の消費税増税時においては、書面での同意はなくても、利用者又は家族に説明し理解を得て、その旨（説明を行った日時・方法・対象者）を記録しておくことで良い旨の通知（「令和元年度介護報酬改定により変更される重要事項説明書の取扱いについて」（令和元年9月18日事務連絡）：介護保険最新情報Vol.740）が厚生労働省から発出されておりますが、これはあくまで臨時・特例的な対応として示されたものであり、3年に1度の介護報酬改定時は、書面で同意を得るよう努めてください。

根拠

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、通所サービス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得なければならない。

- ・1(2)ア 第9条 等

事例 8 利用者の被保険者証に入退去の年月日を記載していない。

居宅サービス										地域密着型サービス						施設サービス							
								特定施設							認知GH					介護施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

認知症対応型共同生活介護事業者は、入居に際しては入居の年月日及び入居している共同生活住居の名称を、退居に際しては退居の年月日を、利用者の被保険者証に記載しなければならないが、記載していない事例を確認したので、適正に記載すること。

改善方法

利用者が一部の居宅サービス及び施設サービスの保険給付を受けることができないことについて、他の居宅サービス事業者等が確認できるよう、入居の際は、利用者の被保険者証に入居の年月日、名称等を記載してください。また、退居の際も退居の年月日を漏れなく記載してください。

根拠

【認知症対応型共同生活介護の場合】※一部抜粋

指定認知症対応型共同生活介護事業者は、入居に際しては入居の年月日及び入居している共同生活住居の名称を、退居に際しては退居の年月日を、利用者の被保険者証に記載しなければならない。

- ・ 1 (2) ア 第 224 条
- ・ 3 (2) ア 第 12 条
- ・ 3 (2) イ 第 12 条
- ・ 3 (2) ウ 第 13 条
- ・ 4 (2) ア 第 116 条

- 事例 9** サービス提供事業所が作成する計画（以下、「個別援助計画」という。）について、
- (1) 作成していない。若しくは、サービス提供後に作成している。
 - (2) 個別援助計画を利用者に交付していない。

居宅サービス										地域密着型サービス						施設サービス							
訪問介護		訪問看護	訪問リハ		通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養		用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH		看多機				

具体的な指摘例

- (1) ア 個別援助計画を作成していない事例を確認したので、サービス提供前に作成すること。
 イ 個別援助計画をサービス提供後に作成し同意を得ている事例を確認したので、サービス提供前に個別援助計画を作成するとともに、サービス提供前に同意を得ること。
- (2) 個別援助計画を利用者に交付していない事例を確認したので、作成した個別援助計画を利用者に交付すること。

改善方法

- ・ 個別援助計画はサービス提供前に作成した上で、利用者又は家族へ説明を行い、サービス提供前に同意を得るとともに、同意日が明確になるよう記録してください。また、当該計画を利用者に交付してください。
- ・ 個別援助計画の作成等を行うべき職種は以下のとおりです。

サービス種別	個別援助計画の作成等を行う職種
訪問介護	サービス提供責任者
訪問看護	看護師等（准看護師は除く）
訪問リハビリテーション 通所リハビリテーション	医師，理学療法士，作業療法士又は言語聴覚士
通所介護 短期入所生活介護 短期入所療養介護 地域密着型通所介護 認知症対応型通所介護	介護の提供に係る計画等の作成に関し経験のあるもの、介護の提供について豊富な知識及び経験を有する者及び介護支援専門員の資格を有する者 等
認知症対応型共同生活介護	計画作成担当者
福祉用具貸与 特定福祉用具販売	福祉用具専門相談員
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	計画作成責任者
夜間対応型訪問介護	オペレーションセンター従業者等
小規模多機能型居宅介護 看護小規模居宅介護	介護支援専門員

- ・個別援助計画は、利用者の同意を得ることが義務付けられていますので、やむを得ず、利用者本人が署名することができない場合には、利用者本人の同意を得た上で代理人に利用者本人の氏名、代理人の氏名及び利用者本人との関係（続柄等）を記載するようにしてください。
- ・家族が遠方に居住している場合等、やむを得ず口頭のみで同意を得た場合については、その旨を記録してください。

根拠

【短期入所生活介護の場合】※一部抜粋

- 1 指定短期入所生活介護事業所の管理者は、相当期間以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、指定短期入所生活介護の提供の開始前から終了後に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、他の短期入所生活介護従業者と協議の上、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した短期入所生活介護計画を作成しなければならない。
- 3 指定短期入所生活介護事業所の管理者は、短期入所生活介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、当該利用者の同意を得なければならない。
- 4 指定短期入所生活介護事業所の管理者は、短期入所生活介護計画を作成したときは、当該短期入所生活介護計画を記載した文書を利用者に交付しなければならない。

・ 1 (2) ア 第 25 条

・ 4 (2) ア 第 27 条 等

事例10 居宅サービス計画又は施設サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という。）について、

- (1) 作成していない。若しくは、サービス提供後に作成している。
- (2) 同意を得ていない。若しくは、サービス提供前に同意を得ていない。
- (3) 居宅サービス計画等を利用者に交付していない。

居宅サービス										地域密着型サービス						施設サービス														
居宅支援																特定施設									地密特定	地密介老	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

- (1) ア 施設サービス計画を作成していない事例を確認したので、サービス提供前に施設サービス計画を作成すること。
 - イ 施設サービス計画についてサービス提供後に作成し、同意を得ている事例を確認したので、サービス提供前に作成するとともに、サービス提供前に入所者から同意を得ること。
- (2) ア 施設サービス計画への入所者への同意について、同意を得ていない事例を確認した。施設サービス計画の作成に当たっては、その内容について入所者又はその家族に対して説明し、入所者の同意を得なければならないので、同意を得ること。
 - イ 居宅サービス計画への利用者からの同意について、サービス提供前に同意を得ていない事例を確認した。介護支援専門員は、居宅サービス計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、サービス提供前に同意を得ること。
- (3) 居宅サービス計画を利用者に交付していない事例を確認したので、作成した居宅サービス計画を利用者に交付すること。

改善方法

- ・居宅サービス計画等については、サービス提供前に原案を作成した上で、利用者又はその家族に説明し、文書により利用者又は入所者の同意を得る必要があります。
- ・やむを得ず、利用者本人が署名することができない場合には、利用者本人の同意を得た上で代理人に利用者本人の氏名、代理人の氏名及び利用者本人との関係（続柄等）を記載するようにしてください。
- ・居宅サービス計画等を作成した際は、当該計画を利用者に交付してください。

根拠

【介護老人保健施設の場合】※一部抜粋

- 5 計画担当介護支援専門員は、入所者の要望、入所者についてのアセスメントの結果及び医師の治療の方針に基づき、入所者の家族の要望を勘案し、入所者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、介護保健施設サービスの目標及びその

達成時期，介護保健施設サービスの内容，介護保健施設サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成しなければならない。

7 計画担当介護支援専門員は，施設サービス計画の原案の内容について入所者又はその家族に対して説明し，文書により当該入所者の同意を得なければならない。

8 計画担当介護支援専門員は，施設サービス計画を作成したときは，当該施設サービス計画を入所者に交付しなければならない。

・ 1 (2) ア 第 227 条

・ 3 (2) イ 第 16 条 等

事例11 居宅サービス計画等（（看護）小規模多機能型居宅介護計画を含む。）について、

- (1) アセスメントについて、利用者及び家族に面接していない。
- (2) サービス担当者会議を開催していない。
- (3) 居宅サービス計画等を作成していない。
- (4) サービス内容、利用料等の情報を適正に提供していない。
- (5) モニタリングについて、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、面接していない。

	居宅サービス										地域密着型サービス					施設サービス												
居宅支援															小多機									看多機				

具体的な指摘例

- (1) 計画作成担当者が利用者の解決すべき課題の把握（アセスメント）のための利用者及び家族との面接を、実施していない事例を確認した。アセスメントに当たっては、利用者及び家族に面接して行わなければならないことから、適切に行うこと。
- (2) サービス担当者会議を開催していない事例を確認した。計画作成担当者は、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、居宅サービス計画等の担当者等からなる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共有するとともに、専門的な見地からの意見を求め調整を図ることが重要であることから、サービス担当者会議を開催すること。
- (3) 計画を作成していない事例を確認したので、サービス提供前に作成すること。
- (4) 加算を算定した利用者に対して、居宅サービス計画書にサービス内容及び利用料等が未記載のものを利用者又はその家族に提供している事例を確認した。計画作成担当者は、指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供しなければならないことから、適正な居宅サービス計画を作成すること。
- (5) 計画作成担当者は、居宅サービス計画作成後の実施状況の把握（モニタリング）に当たっては、特段の事情のない限り、少なくとも1月に1回は利用者の居宅を訪問し、利用者に面接しなければならないが、利用者の居宅を訪問し、面接していない事例を確認した。少なくとも1月に1回はモニタリングを行うこと。

改善方法

小規模多機能型居宅介護事業所の介護支援専門員の業務は、基本的には、①登録者の小規模多機能型居宅介護以外の居宅サービスを含めた「居宅サービス計画」の作成、②法定代理受領の要件である小規模多機能型居宅介護利用に関する市町村への届出の代行、③小規模多機能型居宅介護の具体的なサービス内容等を記載した「小規模多機能型居宅介護計画」の作成です。

計画の作成において、「居宅サービス計画」と「小規模多機能型居宅介護計画」に記載すべき内容が重複する場合は、いずれかの計画に当該内容を記載します。そのため、「居宅サービス計画」と「小規模多機能型居宅介護計画」を一体的又は別葉で作成することが可能です。

なお、「居宅サービス計画」の作成については、居宅介護支援事業所の介護支援専門員が通常行っている業務を行う必要があります。具体的な事務の流れは、「給付管理業務の流れフローチャート」を参考にしてください。

根拠

【小規模多機能型居宅介護の場合】※一部抜粋

居宅サービス計画の作成 ※一部抜粋

2 介護支援専門員は、前項に規定する居宅サービス計画の作成に当たっては、指定居宅介護支援等基準条例第 16 条各号に掲げる具体的取扱方針に沿って行うものとする。

指定居宅介護支援の具体的取扱方針（第 16 条）※一部抜粋

(5) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、地域における指定居宅サービス事業者等によるサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供するものとする。

(7) 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。）を行うに当たっては、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。

(8) 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成しなければならない。

(9) 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。ただし、利用者（末期の悪性腫瘍の患者であるものに限る。）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師（以下この条において「主治の医師等」という。）の意見を勘案して

必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合は、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

(14) 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。

ア 少なくとも1月に1回は、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。

イ 少なくとも1月に1回は、モニタリングの結果を記録すること。

小規模多機能型居宅介護計画の作成 ※一部抜粋

3 介護支援専門員は、利用者の心身の状況、要望及びその置かれている環境を踏まえ、他の小規模多機能型居宅介護従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した小規模多機能型居宅介護計画を作成するとともに、これを基本とし、利用者の日々の様態、要望等を勘案し、随時かつ適切に通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた介護を行わなくてはならない。

・ 2 (2)ア 第 16 条

・ 4 (2)ア 第 94 条, 第 97 条

事例12 居宅サービス計画について

- (1) サービス内容、利用料等の情報を適正に提供していない。
- (2) 医療系サービスを位置付ける場合に、主治の医師等の指示及び意見を求めている。
- (3) 医療系サービスを位置付けた場合において、主治の医師等に交付していない。

	居宅サービス										地域密着型サービス										施設サービス			
居宅支援																								

具体的な指摘例

- (1) ア 通所介護において個別機能訓練を行っていない利用者に対して居宅サービス計画（第6表及び第7表）に個別機能訓練加算を位置付けている事例を確認した。介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供しなければならないことから、適切な居宅サービス計画を作成すること。
- イ 短期入所生活介護の長期利用者に対して居宅サービス計画書（第6表及び第7表）で減額していない計画を作成している事例を確認した。居宅に戻ることなく、自費利用を挟み、同一事業所を連続30日を超えて利用している者に対して短期入所生活介護を提供する場合には、1日につき30単位を所定単位数から減算しなければならないことから、適切な居宅サービス計画を作成すること。
- (2) 医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合に、主治の医師に指示及び意見を求めている事例を確認した。介護支援専門員は、利用者が医療サービスを希望している場合その他必要な場合には、あらかじめ、利用者の同意を得た上で主治の医師等の意見を求めなければならないことから、利用者が医療サービスを希望している場合は、適切に主治の医師等の意見を求めること。
- (3) 医療サービスを居宅サービス計画に位置付けている事例について、主治の医師等から意見を求めていたが、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画を主治の医師等に交付していないことを確認したので、交付すること。

改善方法

サービス内容及び利用料（加算、減算、給付率を含む）等について確認する等、適正な内容の居宅サービス計画等を作成した上で利用者又は家族に対して提供してください。

居宅サービス計画に医療系サービスを位置付ける場合は、主治の医師等の指示があることを主治医意見書等により確認してください。仮に、主治医意見書から医療系サービスの指示が確認できない場合は、利用者の同意を得て介護支援専門員が主治の医師等に確認する必要があります。主治の医師等の指示とともに意見も求めた上で、居宅サービス計画を作成してください。

なお、上記の意見を踏まえて作成した居宅サービス計画は、主治の医師等に交付してください。

【居宅介護支援】※一部抜粋

- (5) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成の開始に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、地域における指定居宅サービス事業者等によるサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供するものとする。
- (19) 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。
- (19の2) 前号の場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付しなければならない。

・ 2 (2) ア 第 16 条

事例13 (1) 勤務表を作成していない。

(2) 勤務表の記載項目が不足している。

居宅サービス												地域密着型サービス							施設サービス						
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

(1) 勤務表を作成していないことを確認したので、月ごとに勤務表を作成すること。なお、勤務表を作成する際は、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記載すること。

(2) 次の項目について勤務表上不明確であることを確認した。事業者は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう従業者の勤務の体制を定め、明確にしなければならないので、次の項目について勤務表上に明示すること。

- ・ 職務内容
- ・ 常勤・非常勤の別
- ・ 管理者との兼務関係

改善方法

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。

勤務表は毎月作成し、人員の基準等を満たしているか確認するとともに、勤務実績の管理も行っていくことが重要です。なお、勤務表に明示すべき項目はサービス種別ごとに異なるので、それぞれの基準を確認してください。

根拠

事業者は、利用者に対し適切な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。

・ 1(2)ア 第32条 等

トピック《ハラスメント対策の強化》

- ・労働関係法令においては、令和元年6月からハラスメント対策について義務化又は対策強化が規定されていますが、今般の運営基準改正により、令和3年4月からは、介護サービス事業者においてもハラスメント防止のための方針の明確化等が基準省令等に明文化されています。
- ・福祉の現場におけるハラスメントは、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（カスタマーハラスメント）も含まれることに留意してください。

・事業者が講じるべき措置

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発	職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメント行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発する。
相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備	相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め従業員に周知する。

・事業者が講じることが望ましい取組

利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメント（著しい迷惑行為）の防止に向けた取組

①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制整備

②被害者への配慮のための取組

- ・メンタル不調への相談対応
- ・行為者に対して1人でサービス提供させない

③被害防止のための取組

- ・マニュアル作成や研修の実施
- ・業種・業態等の状況に応じた取組

参考

- ・厚生労働省『介護現場におけるハラスメント対策マニュアル』及び『（管理職・職員向け）研修のための手引き』

事例14 非常災害対策について①

- (1) 火災を想定した避難訓練の実施回数が不足している。
- (2) 水害・土砂災害、地震等を含む非常災害対策計画が未策定で、非常災害を想定した避難訓練を実施していない。

居宅サービス					地域密着型サービス						施設サービス															
					通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設							地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

- (1) 避難訓練の実施が年1回であることを確認した。火災に対する不断の注意と訓練をすることが必要なことから、年に2回以上実施すること。
- (2) 水害・土砂災害、地震等を含む非常災害対策計画が策定されておらず、また、水害・土砂災害、地震等を想定した避難訓練が未実施であることを確認したので、非常災害対策計画を策定の上、避難訓練を実施すること。

改善方法

火災想定での避難訓練を年に2回以上実施するとともに、水害・土砂災害、地震等の自然災害想定での避難訓練も実施するようにし、非常災害時の対策について万全を期すようにしてください。また、入所系及び施設系の事業所については、夜間想定での避難訓練も定期的を実施してください。

避難訓練を実施した際の課題等は、実際に避難が必要となった際に重要な情報となりますので、避難訓練結果は記録に残し、従業員間で情報共有を図ってください。

非常災害に関する具体的な計画を立てる際には、「盛岡市防災マップ」で事業所又は施設の立地条件を確認し、それに応じた計画を立てるようお願いいたします。

なお、「盛岡市防災マップ」については、本市ホームページ（広報ID 1024098）に掲載しています。

また、「介護保険施設等における利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について」（平成28年9月9日付け老総発・老高発・老振発・老老発0909第1号）に当該計画に盛り込むべき具体的な項目が例示されていますので、下記の内容を盛り込んだ計画を策定するようお願いいたします。

- ・介護保険施設等の立地条件（地形等）
- ・災害に関する情報の入手方法（「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認等）
- ・災害時の連絡先及び通信手段の確認（自治体、家族、職員等）
- ・避難を開始する時期、判断基準（「避難準備情報発令」時等）
- ・避難場所（市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース等）
- ・避難経路（避難場所までのルート（複数）、所要時間等）

- ・避難方法（利用者ごとの避難方法（車いす，徒歩等）等）
- ・災害時の人員体制，指揮系統（災害時の参集方法，役割分担，避難に必要な職員数等）
- ・関係機関との連絡体制

根拠

事業者は，非常災害に関する具体的な計画を立て，非常災害時の関係機関への通報及び当該関係機関との連携の体制を整備し，それらを定期的に従業者に周知するとともに，定期的に避難及び救出の訓練その他必要な訓練を行わなければならない。

・ 1 (2) ア 第 110 条 等

【消防法施行規則 第 3 条第 10 項】

防火対象物の防火管理者は，消防法施行令第 3 条の 2 第 2 項の消火訓練及び避難訓練を年 2 回以上実施しなければならない。

事例15 非常災害対策について②

非常口や消火器具の付近に物品が置かれ、円滑な避難に支障をきたす恐れがある。

居宅サービス					地域密着型サービス							施設サービス											
					通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設				地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

- (1) 非常口前に車椅子及び物干しスタンドが置かれており、避難の際に妨げになる状況であることから、早急に移動し、円滑な避難経路を確保すること。
- (2) 救助袋の正面に机が置かれ、また救助袋の上にラジカセ等が置かれていることを確認した。非常災害時に、避難が円滑に行われない危険性があることから、速やかに移動すること。

改善方法

非常災害時に避難が円滑に行われるよう、重量があり、即座に移動できない物品はもちろん、即座に移動できるものであっても非常口や消火器具等の前には物を置かないようにしてください。また非常口等の前に物品が置かれていないか、定期的を確認するようお願いします。

根拠

事業者は、非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び当該関係機関との連携の体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するとともに、定期的に避難及び救出の訓練その他必要な訓練を行わなければならない。

・ 1 (2) ア 第 110 条 等

トピック《業務継続に向けた取組の強化》

- ・ 一般の運営基準改正により、感染症や災害が発生した場合でも、必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画（BCP）の策定、研修や訓練の実施などが基準省令に明文化されています。3年間（令和6年3月31日）の経過措置が設けられていますので、早期の取組開始をお願いします。

BCP：Business Continuity Plan

大地震等の自然災害、感染症のまん延、テロ等の事件、大事故、サプライチェーン（供給網）の途絶、突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い時間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画

- ・ 介護サービスは、利用者、家族等の生活を支える上で欠かせないものです。昨今、地震や水害などの大規模災害の発生、さらには新型コロナウイルス感染症の流行が続く中、介護事業者においては、流行時の様々な制限下であっても適切な対応を行い、その後も利用者に必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築することが求められます。介護サービスの業務継続のために平時から準備・検討しておくべきことや、発生時の対応などをまとめたBCP（業務継続計画）の作成が重要です。

感染症の流行時でもサービスを中断させないためには、サービス提供に必要な資源（職員、防護具・消毒液等備蓄品など）を確保しておくことが重要

↓ 中断してしまった場合

サービス提供に必要な資源を補って速やかに復旧させる

職員が不足した場合はそれを補うとともに重要業務に優先して取り組む

- ・ 事業者が講じるべき措置
 - 以下項目を記載した業務継続計画の作成

① 感染症に係る業務継続計画	② 災害に係る業務継続計画
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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） ・ 初動対応 ・ 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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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） ・ 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等） ・ 他施設及び地域との連携

①及び②は一体的に策定することで差し支えない

- 研修の実施

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有すること。 ・ 平常時の対応の必要性や緊急時の対応にかかる理解を促すこと。
頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に関催（新規採用時は別に研修を実施することが望ましい） ・ 年何回以上実施の必要があるかはサービス種別ごとに異なる。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「感染症に係る業務継続計画」の研修は、感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施することで差し支えない

- 訓練（シミュレーション）の実施

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害発生時に実践するケアの演習。 ・ 机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施すること。
頻度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に関催 ・ 年何回以上実施の必要があるかはサービス種別ごとに異なる。

その他	<ul style="list-style-type: none">・「感染症に係る業務継続計画」の訓練は、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することで差し支えない・「災害に係る業務継続計画」の訓練は、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施することで差し支えない
-----	---

参考

- ・厚生労働省『介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン』及び『介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン』

事例 16 (1) 利用者の手の届く場所に、掃除用洗剤が置かれている。

(2) 利用者の手の届く場所に、医薬品が置かれている。

居宅サービス					地域密着型サービス							施設サービス											
					通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設				地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

次の事例を確認したので、利用者の誤飲等、事故防止の観点から、保管・管理方法の検討を行い、所要の措置を講じること。

- ・浴室、脱衣室及びトイレの利用者の手の届く場所に、洗剤が置かれていた。
- ・台所の利用者の手の届く場所に、医薬品が置かれていた。
- ・医務室に職員が在室していない間、施錠がされていなかった。

改善方法

洗剤や医薬品については、施錠のできる場所や手の届かない場所、目に触れない場所に保管するなど、サービス利用者の誤飲等による事故防止・安全対策に努めてください。

根拠

【介護老人福祉施設の場合】

事業者は、入所者の使用する設備、食器等又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療機器の管理を適正に行わなければならない。

指定介護老人福祉施設は、入所者の使用する設備、食器等又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療機器の管理を適正に行わなければならない。

・ 1 (2)ア 第 111 条

・ 3 (2)ア 第 32 条 等

事例17 個人情報使用に係る同意を得ていない。

居宅サービス												地域密着型サービス						施設サービス							
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

個人情報使用に係る同意について、利用者のみ同意を得ている事例を確認した。サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならないので、利用者の家族からも同意を得ること。

改善方法

個人情報を使用する場合は、事前に書面で同意を得ることが必要です。また、居宅サービスにおいては、利用者だけでなく利用者の家族からも書面で同意を得ることになっていますので、御注意ください。

根拠

【居宅サービス】

事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。

・ 1 (2)ア 第35条 等

【施設サービス】

施設は、居宅介護支援事業者等に対して、入所者(入院患者)に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者(入院患者)の同意を得ておかなければならない。

・ 3 (2)ア 第35条 等

事例18 (1) 運営推進会議を適正な頻度で開催していない。

(2) 運営推進会議の記録を作成していない。また、記録を公表していない。

居宅サービス										地域密着型サービス							施設サービス				
										定期巡回	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機				

具体的な指摘例

- (1) 運営推進会議をおおむね2月に1回以上実施していないことを確認した。事業者は、認知症対応型共同生活介護の提供に当たっては、運営推進会議を設置し、おおむね2月に1回以上、運営推進会議に対し活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならないことから、適正な頻度で会議を開催すること。
- (2) 運営推進会議の記録を作成していないことを確認した。事業者は、運営推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表しなければならないので、適正に行うこと。

改善方法

運営推進会議の開催頻度は、サービスの種別毎に異なりますので御注意ください。失念により開催していない事例もありましたので、運営推進会議の開催時期をあらかじめ定めておくことも一つの方法です。（例：偶数月の第3〇曜日、3月及び9月の第2〇曜日）

また、開催後は運営推進会議の内容についての記録を作成し、その記録を事業所内の見やすい場所に掲示する（例：ファイル等に綴った上で玄関等に備え置く）等して、誰でも閲覧可能な状態で公表してください。

なお、公表する際は、個人情報に係る部分については、個人が特定できないよう配慮してください。

根拠

- 1 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市町村の職員又は当該事業所が所在する区域を管轄する地域包括支援センターの職員、サービスについて知見を有する者等により構成される協議会（以下この項において「運営推進会議（※1）」という。）を設置し、おおむね2月に1回以上（※2）、運営推進会議に対し、活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。

※1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の場合は、「介護・医療連携推進会議」という。

※2 開催頻度はサービスの種別毎に異なります。

【2月に1回以上】

小規模多機能型居宅介護，認知症対応型共同生活介護，地域密着型特定施設入居者生活介護，地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護，看護小規模多機能型居宅介護

【6月に1回以上】

定期巡回・随時対応型訪問介護看護，地域密着型通所介護，認知症対応型通所介護

2 事業者は，前項の報告，評価，要望，助言等についての記録を作成するとともに，当該記録を公表しなければならない。

・4(2)ア 第40条 等

事例19 事故発生時に市や家族等に連絡していない。

居宅サービス												地域密着型サービス							施設サービス						
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

- (1) 転倒骨折事故について、本市に報告していないことを確認したので、速やかに本市介護保険課に報告すること。
- (2) 誤薬した事例について、主治の医師及び利用者の家族に連絡を行っていない事例を確認した。事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、主治の医師、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ので、適切に対応すること。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について、適切に記録すること。

改善方法

事故報告を要するものは参考までに例示すると次のようなものであり、これらの事故の発生した際には、速やかに利用者の家族等に連絡するとともに、本市介護保険課事業所指定係に報告するとともに、事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録するようにしてください。

また、事故発生時の対応方法について、マニュアル等を作成するとともに、事業所の職員にも周知徹底するようお願いします。

【報告を要する事故の例】

介護サービスの提供等との関連がない場合、軽微な案件等は除きます。ただし、利用者に係る事故については、軽微なものも含めて当該家族等へ速やかに連絡を行ってください。報告の要否について不明な場合は、本市介護保険課事業所指定係に確認してください。

①自然死以外の死亡	介護サービスの提供等に係る利用者及び従業者の事故等による死亡、自殺、変死など
②傷病等	介護サービスの提供等に重大な影響を及ぼす食中毒・感染症等の傷病、医療事故など
③暴力・犯罪行為	介護サービスの提供等に係る利用者又は従業者等による暴力又は犯罪
④施設入所(利用者)者の無断外出	警察への通報、捜索を要する(行った)場合など
⑤火災を含む災害	施設等における小火を含む火災、避難を要する災害、物的・人的被害が生じた災害など
⑥交通事故	介護サービスの提供等に係る利用者の交通事故など
⑦管理瑕疵	施設等の管理瑕疵による事故・不祥事案など

⑧その他の事故・事件等	上記に準じると認められる利用者又は従業者等に係る事故, 事件など
-------------	----------------------------------

根拠

1 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者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。

2 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

・ 1 (2) ア 第 40 条 等

事例20 サービス提供に関する記録を、適正な期間保存していない。

居宅サービス												地域密着型サービス						施設サービス							
居宅支援	訪問介護	訪問入浴	訪問看護	訪問リハ	居宅療養	通所介護	通所リハ	短期生活	短期療養	特定施設	用具貸与	用具販売	定期巡回	夜間対応	地密通介	認知通所	小多機	認知GH	地密特定	地密介老	看多機	介老施設	老健施設	療養型	医療院

具体的な指摘例

利用者に対するサービスの提供に関する記録について、完結の日から2年間保存していない事例を確認した。事業者は、サービス計画や提供した具体的なサービスの内容等の記録をその完結の日から2年間保存しておく必要があることから、適正に保存すること。

改善方法

保存すべき記録は、サービス種別ごとに異なるので、それぞれの基準を確認してください。「完結の日」とは、利用者の死亡や解約など、当該事業所とサービス提供に係る契約が終了した日を指します。

根拠

事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存しなければならない。

・ 1(2)ア 第42条 等

第2章 条例, 省令, 告示等

指定基準, 報酬基準, 解釈通知等を確認する際は, 次の条例, 関係省令, 告示, 通知等を確認し, 適正な事業運営及び報酬請求を行うようお願いいたします。ここで挙げているのは主なものになりますので, 他の関係する告示等は各自確認してください。

1 居宅サービス

(1) 指定基準

ア 指定居宅サービス等の事業の人員, 設備及び運営に関する基準

(平成11年3月31日 厚生省令第37号)

イ 指定介護予防サービス等の事業の人員, 設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に
係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準

(平成18年3月14日 厚生労働省令第35号)

(2) 盛岡市条例

ア 盛岡市指定居宅サービス等の事業の人員, 設備及び運営に関する基準等を定める条例

(平成24年12月25日 条例第62号)

イ 盛岡市指定介護予防サービス等の事業の人員, 設備及び運営並びに指定介護予防サービス
等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例

(平成24年12月25日 条例第63号)

(3) 報酬基準

ア 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準

(平成12年2月10日 厚生省告示第19号)

イ 指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準

(平成18年3月14日 厚生労働省告示第127号)

(4) 解釈通知

ア 指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

(平成11年9月17日 老企第25号)

イ 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス, 居宅療養
管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に
関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

(平成12年3月1日 老企第36号)

ウ 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(短期入所サービス及び特定施
設入居者生活介護に係る部分)及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する
基準の制定に伴う実施上の留意事項について

(平成12年3月8日 老企第40号)

エ 指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

(平成18年3月17日 老計発第0317001号・老振発第0317001号・老老発第0317001号)

2 居宅介護支援

(1) 指定基準

ア 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準

(平成11年3月31日 厚生省令第38号)

(2) 盛岡市条例

ア 盛岡市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例

(平成26年12月24日 条例第49号)

イ 盛岡市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例

(平成26年12月24日 条例第50号)

(3) 報酬基準

ア 指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準

(平成12年2月10日 厚生省告示第20号)

(4) 解釈通知

ア 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について

(平成11年7月29日 老企第22号)

イ 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス, 居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

(平成12年3月1日 老企第36号)

ウ 介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について

(平成11年11月12日 老企第29号)

3 施設サービス

(1) 指定基準

- ア 指定介護老人福祉施設の人員，設備及び運営に関する基準
(平成11年3月31日 厚生省令第39号)
- イ 介護老人保健施設の人員，施設及び設備並びに運営に関する基準
(平成11年3月31日 厚生省令第40号)
- ウ 健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第 130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた指定介護療養型医療施設の人員，設備及び運営に関する基準
(平成11年3月31日 厚生省令第41号)

(2) 盛岡市条例

- ア 盛岡市指定介護老人福祉施設の人員，設備及び運営に関する基準等を定める条例
(平成24年12月25日 条例第66号)
- イ 盛岡市介護老人保健施設の人員，施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例
(平成24年12月25日 条例第67号)
- ウ 盛岡市指定介護療養型医療施設の人員，設備及び運営に関する基準を定める条例
(平成24年12月25日 条例第68号)

(3) 報酬基準

- ア 指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準
(平成12年2月10日 厚生省告示第21号)

(4) 解釈通知

- ア 指定介護老人福祉施設の人員，施設及び運営に関する基準について
(平成12年3月17日 老企第43号)
- イ 介護老人保健施設の人員，施設及び設備並びに運営に関する基準について
(平成12年3月17日 老企第44号)
- ウ 健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第 130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた指定介護療養型医療施設の人員，設備及び運営に関する基準について
(平成12年3月17日 老企第45号)
- エ 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（短期入所サービス及び特定施設入居者生活介護に係る部分）及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について
(平成12年3月8日 老企第40号)

4 地域密着型サービス

(1) 指定基準

ア 指定地域密着型サービスの事業の人員，設備及び運営に関する基準

(平成18年3月14日 厚生労働省令第34号)

イ 指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員，設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準

(平成18年3月14日 厚生労働省令第36号)

(2) 盛岡市条例

ア 盛岡市指定地域密着型サービスの事業の人員，設備及び運営に関する基準等を定める条例

(平成24年12月25日条例第64号)

イ 盛岡市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員，設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例

(平成24年12月25日条例第65号)

(3) 報酬基準

ア 指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日 厚生労働省告示第126号)

イ 指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日 厚生労働省告示第128号)

(4) 解釈通知

ア 指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について

(平成18年3月31日 老計発第0331004号・老振発第0331004号・老老発第0331017号)

イ 指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

(平成18年3月31日 老計発第0331005号・老振発第0331005号・老老発第0331018号)

5 総合事業サービス

(1) 指定基準

- ア 盛岡市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問介護相当サービス及び通所介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営等に関する基準を定める要綱
(平成29年3月10日 市長決裁)

(2) 報酬基準

- ア 盛岡市介護予防相当サービス実施要綱
(平成29年3月30日 告示第134号)
- イ 地域支援事業の実施について
(平成18年6月9日 老発第0609001号)

(3) 解釈通知(参考)

- ア 指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について
(平成18年3月17日 老計発第0317001号・老振発第0317001号・老老発第0317001号)

6 全サービス共通

- ア 厚生労働大臣が定める1単位の単価
(平成27年3月23日 厚生労働省告示第93号)
- イ 厚生労働大臣が定める基準に適合する利用者等
(平成27年3月23日 厚生労働省告示第94号)
- ウ 厚生労働大臣が定める基準
(平成27年3月23日 厚生労働省告示第95号)
- エ 厚生労働大臣が定める施設基準
(平成27年3月23日 厚生労働省告示第96号)
- オ 厚生労働大臣が定める地域
(平成24年3月13日 厚生労働省告示第120号)
- カ 厚生労働大臣が定める中山間地域等の地域
(平成21年3月13日 厚生労働省告示第83号)
- キ 厚生労働大臣が定める利用者等の数の基準及び看護職員等の員数の基準並びに通所介護費等の算定方法
(平成12年2月10日 厚生省告示第27号)
- ク 厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準
(平成12年2月10日 厚生省告示第29号)
- ケ 指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準
(平成12年2月10日 厚生省告示第21号)

7 その他

(1) 令和3年度介護報酬改定について

厚生労働省のホームページ

(ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉
> 介護報酬 > 令和3年度介護報酬改定について)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188411_00034.html

(2) 介護サービス関係Q&A

厚生労働省のホームページ

(ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉
> 介護サービス関係Q&A)

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/qa/index.html

(3) 盛岡市からの各種情報等

盛岡市のホームページ

①介護保険

(トップページ > 健康・福祉 > 介護・医療 > 介護保険)

<http://www.city.morioka.iwate.jp/kenkou/kaigoiryu/kaigohoken/index.html>

②盛岡市防災マップ・ハザードマップ

(トップページ > 暮らし・届け出 > 安全・安心 > 盛岡市防災マップ・ハザード
マップ)

http://www.city.morioka.iwate.jp/kurashi/anzen_anshin/hazardmap/index.html

⇒ 体制及び個別の算定等について疑義がある場合は、本市介護保険課に確認してください。

○給付係 … 介護給付費の算定等

○事業所指定係 … 事業所指定，変更届，介護給付費算定に係る体制の届出等