

(令和6年度 所沢市介護サービス事業者等集団指導)

これまでの運営指導における主な指導事項(共通)

項目	問題点	指導内容
1 運営規程・重要事項説明書	<p>① 運営規程で定めている内容と重要事項説明書に書かれている内容が相違している。</p> <p>(例)</p> <p>事業所の所在地・営業日・休業日・営業時間・サービス提供時間、従業員の職種・人数・勤務形態、通常の事業の実施地域を越えた場合の交通費の額、日常生活費の内容・金額など。</p> <p>② 秘密保持に関する項目において、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」と記載している。</p>	<p>① それぞれの記載内容が一致するように整合性を図ってください。</p> <p>また、運営規程を変更する場合は、変更した日から10日以内に市介護保険課に届け出てください。</p> <p>変更した年月日を運営規程の附則に記載することで、事後に確認しやすくなります。</p> <p>② 「ガイドライン」は平成29年5月に廃止され、現在は、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」が発出されています。</p>
2 運営規程	<p>① 運営規程に定めるべき事項が記載されていない。</p> <p>② 地域密着型通所介護事業所への移行が運営規程に反映されていない。</p> <p>※ 地域密着型通所介護</p>	<p>① 条例(指定基準)で、サービス種類別に運営規程に定めるべき事項が規定されていますので、漏れのないように定めてください。また、『解釈通知の留意点』も参考にしてください。</p> <p>※令和3年度介護報酬改定において、新たに定めるべき事項とし、「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加されました。当該規定については、令和6年4月からは定めておかなければならない事項となります。</p> <p>② 運営規程において、単に「通所介護」、「通所介護事業所」又は「通所介護計画」と記載している場合には、それぞれ「通所介護」の前に「地域密着型」を付してください。</p>
3 重要事項説明書	<p>① 作成年月日の記載がない。</p>	<p>① 表題部分に「年月日現在」のように、最新の作成年月日を記載してください。</p>

項目	問題点	指導内容												
	<p>② 従業者の員数が実人数となっていない。</p> <p>③ 苦情相談の窓口について、記載に不備がある。</p> <p>④ 利用料金について、地域区分別1単位の単価が記載されていない。</p> <p>⑤ 利用者負担額について2割、3割負担の場合の料金が記載されていない。 ※ 居宅介護支援、介護予防支援を除く</p>	<p>② 従業者の員数は、作成日現在の実人数を記載する必要があります。※従業者の「員数」は日々変わりうるものであるため、令和3年度介護報酬改定において、基準において置くべきとされている員数を満たす範囲において、「〇人以上」と記載することも差し支えないこととされました。</p> <p>【例：地域密着型通所介護事業所の場合】</p> <table border="1" data-bbox="911 674 1437 871"> <thead> <tr> <th>職</th> <th>職務内容</th> <th>人員数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理者</td> <td>・・・</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>生活相談員</td> <td>・・・</td> <td>〇名以上</td> </tr> <tr> <td>・・・</td> <td>・・・</td> <td>〇名以上</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 苦情相談窓口の連絡先には、下記のすべてを記載してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の担当者名・電話番号・受付日時 ・ 保険者の担当課名・電話番号・受付日時 <p>所沢市介護保険課 電話 04-2998-9420 受付時間 午前8時30分～午後5時15分(土日祝日、年末年始除く)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 埼玉県国民健康保険団体連合会 苦情相談専用の電話番号 048-824-2568 受付時間 午前8時30分～正午、午後1時～午後5時(土・日・祝日は除く) <p>④ 「地域区分別1単位の単価(6級地)10.〇〇円」等と記載してください。</p> <p>⑤ 利用者負担額について1割負担の額に加え、2割、3割負担の額も記載してください。</p>	職	職務内容	人員数	管理者	・・・	1名	生活相談員	・・・	〇名以上	・・・	・・・	〇名以上
職	職務内容	人員数												
管理者	・・・	1名												
生活相談員	・・・	〇名以上												
・・・	・・・	〇名以上												

項目	問題点	指導内容
	<p>⑥ 利用料金や利用者負担額の端数処理に誤りがある。</p> <p>⑦ 利用料金の欄に記載している介護報酬の加算について、体制届を届出してない加算を記載している。</p>	<p>⑥ 利用料金は、最新のものを記載してください。</p> <p>また、端数処理の方法は、『報酬基準の留意事項通知（通則）』を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「単位数」算定の際の端数処理 基本となる単位数に加減算の計算を行うたびに、小数点以下を四捨五入 ・ 「金額」計算の際の端数処理 単位数算定後、金額に換算する際に生じる1円未満（小数点以下）の端数は切捨て ・ 保険請求額は、1円未満の端数切捨てにより算定 <p>（計算方法例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域密着型通所介護費 ・ 所要時間7時間以上8時間未満、要介護2、1割負担の利用者 ・ 地域区分は6級地 <p>介護報酬額 753 単位 × 10.27 円 = 7,733 円 … a （1円未満の端数切捨て） 保険請求額 7,733 円 × 0.9 = 6,959 円 … b （1円未満の端数切捨て） 利用者負担額 (a - b) 774 円</p> <p>⑦ 体制届が必要な加算について、届出を行っていない場合は、記載しないでください。</p>
4 利用契約書	利用契約書の事業者側の契約当事者が、事業所の管理者になっている。	<p>利用契約書の事業者側の契約当事者は、通常は、開設法人の代表者となります。</p> <p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書の前文 ○○○○（以下、「利用者」といいます）と株式会社□□□□（以下、「事業者」といいます）は、… ・ 記名押印欄

項目	問題点	指導内容
		<p>事業者 <事業者名> 株式会社□□□□ <住所> (主たる事務所の所在地) <代表者名> 代表取締役 ◇◇◇◇ 印 <事業所名> △△△△△△ 事業所番号 123456789</p> <p>※ 事業所名は、契約本文中に入れる場合もあります。</p> <p>法人の規模が大きいところでは、法人代表者から権限の委任を受けた事業所の管理者名で契約を行う場合もあります。 その場合には、法人代表者からの権限の委任について、法人内部での規定を整備してください。</p>
5 従業者の員数	<p>① 必要な職種について、必要な人数を配置していない。</p> <p>② 一定の資格が必要な職種について、資格確認の書類を整備していない。</p> <p>③ 職員名簿、勤務表で「常勤」として配置している従業者が、指定基準の定義からは「常勤」ではなく、「非常勤」となる。</p>	<p>① 指定基準でサービス種類別に定めている人員は、最低限の人員配置ですので、必ず基準以上の配置をしてください。 基準で定める人員を配置していない事業所では、人員基準欠如減算として介護報酬が減額される場合がありますので、注意してください。</p> <p>② 一定の資格が必要な職種の配置に当たっては、資格確認を確実に行うとともに、確認した書類の写し等を保存しておいてください。 また、有効期限のある資格については、更新後の書類の写し等を保存しておいてください。</p> <p>③ 指定基準の定義では、「常勤」とは、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従業者が勤務すべき時間数(週 32 時間を下回る場合</p>

項目	問題点	指導内容
		<p>は週 32 時間を基本とする。) に達していることをいいます。</p> <p>例えば、週 38 時間 45 分を常勤の所定労働時間として定めている事業所では、週 38 時間 45 分を勤務していれば「常勤」となり、週 35 時間の勤務では「非常勤」となります。</p> <p>従業員の身分が正社員であるか、非常勤社員であるかに関わらず、勤務時間に着目して判断します。</p> <p>このほか、「常勤換算方法」や「勤務延時間数」、「専ら従事する」、「専ら提供に当たる」などの用語も、一般的な用語として理解すると間違いが生じます。必ず、指定基準の解釈通知を確認してください。</p>
6 勤務体制の確保	<p>① 当該事業者の従業員と雇用契約を締結していない。</p> <p>② 月ごとに作成する勤務表で、従業員の日々の勤務時間や常勤・非常勤の別が明らかでない。 専従の従業員の配置、兼務関係が明確になっていない。</p>	<p>① 常勤職員、非常勤職員ともに、労働基準法に基づいて、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければなりません。</p> <p>条例（指定基準）では、当該事業所の従業員によってサービスを提供することが義務付けられ、具体的には雇用契約等によって、管理者の指揮命令下にあることが必要です。</p> <p>② 原則として、月ごとの勤務表（予定表・実績表それぞれ）を作成し、従業員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の従業員の配置、兼務関係などを明確にしてください。</p> <p>兼務している場合などは、それぞれの職種ごとの勤務状況を分けて記載してください。</p> <p>サービス付き高齢者向け住宅等に併設している事業所で、当該事業所の従業員がサービス付き高齢者向け住宅等の従業員</p>

項目	問題点	指導内容
	<p>③ 研修を実施又は参加していない。運営規程で定めた内容・回数の研修を実施していない。</p>	<p>を兼務している場合は、それぞれの勤務状況を分けて記載してください。</p> <p>③ 従業者の資質向上のために、研修の機会を確保してください。</p> <p>※地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護、(介護予防)小規模多機能型居宅介護、(介護予防)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においては、令和3年度介護報酬改定において、全ての従業者(介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者)に対して認知症介護基礎研修を受講させるよう必要な措置を講じなければならないとされました。</p> <p>令和6年4月からは、当該研修を受講させるための必要な措置を講じてください。</p>
<p>7 個別サービス計画</p>	<p>① 居宅サービス計画の内容を変更した利用者について、個別サービス計画の変更を行っていない。</p> <p>居宅介護支援事業者から、最新の居宅サービス計画を受け取っていない。</p> <p>※ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護</p>	<p>① 居宅サービス計画を居宅介護支援事業者から交付を受けるとともに、当該居宅サービス計画の内容に沿った個別サービス計画を作成してください。</p> <p>個別サービス計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、個別サービス計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更してください。</p> <p>なお、居宅サービス計画を作成している指定居宅介護支援事業者から個別サービス計画の提供の求めがあった際には、個別サービス計画を提供することに協力するよう努めてください。</p>

項目	問題点	指導内容
	<p>② 個別サービス計画の利用者・家族への説明が、計画作成から数か月かかっている。</p> <p>個別サービス計画について、利用者の同意を得ていない。</p>	<p>② 個別サービス計画の目標や内容等については、利用者・家族に理解しやすい方法で説明し、利用者の同意を得てください。また、計画を利用者に交付してください。</p> <p>この説明と同意の義務付けは、サービス内容等への利用者の意向を反映する機会を保障するものですので、留意してください。</p>
8 サービス提供の記録	<p>提供した具体的なサービスの内容の記録が不十分。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の心身の状況を記録していない。 ・送迎について、利用者ごとに記録していない。 	<p>サービスを提供した際には、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を書面(サービス提供記録、業務日誌等)に記録してください。</p> <p>この記録は、個別サービス計画と同様に<u>5年間</u>の保存が義務付けられています。</p> <p>【市独自基準】5年間</p>
9 その他の日常生活費の利用者負担	<p>※ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援、介護予防支援を除く。</p> <p>※ サービス種類ごとに「その他の日常生活費」の具体的な範囲は異なりますので、詳細は、「通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」厚労省通知（平成12年3月30日老企第54号）を参照してください。</p> <p>歯ブラシ、シャンプー、タオル等の日用品について、すべての利用者一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収している。</p>	<p>こうした日用品を、すべての利用者一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収することは認められません。</p> <p>また、すべての利用者一律に提供される教養娯楽に係る費用（共用のテレビ、雑誌、カラオケ設備使用料等）の徴収は認められません。</p> <p>※ その他の日常生活費として、次の費用について利用者に負担を求める場合があります（例：地域密着型通所介護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 身の回り品の費用 <ul style="list-style-type: none"> 一般的に日常生活に最低限必要と考えられる物品（歯ブラシ、化粧品、シャンプー、タオル等）の費用 ○ 教養娯楽費 <ul style="list-style-type: none"> サービス提供の一環として実施するクラブ活動や行事における材料費等 <p>※ こうした日常生活費の取扱いについては、特に次の点に注意してください</p>

項目	問題点	指導内容
	<p>い。</p> <p>① 負担を求める日常生活費の内容（便宜）が、保険給付で対象とするサービスと重複しないこと。</p> <p>② 保険給付の対象サービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用（お世話料、管理協力費、共益費等）の徴収は認められないこと。</p> <p>③ 対象となる内容（便宜）は、利用者又はその家族の自由な選択に基づいて行われるもので、利用者、家族には事前に説明し、同意を得なければならないこと。</p> <p>④ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の入所者のおむつに係る費用は、保険給付の対象とされていることから、おむつ代、おむつカバー代及びこれらに係る洗濯代等おむつに係る費用は一切徴収できないこと。</p>	
10 非常災害対策	<p>※ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援、介護予防支援を除く</p> <p>消防法の規定で「防火管理者」を置かなくてもよいこととされている事業所において、「防火管理の責任者」を選任していない。</p> <p>消防計画に準ずる非常災害に関する具体的計画を作成していない。</p> <p>避難訓練を定期的実施していない。</p> <p>避難経路に物が置かれており、避難の際に支障がある。</p>	<p>消防法の規定で、防火管理者の選任が必要となる事業所にあつては、防火管理者は、消防計画の作成並びに消火、通報及び避難の訓練の定期的な実施（消火訓練及び避難訓練を年2回以上実施）等を行う必要があります。</p> <p>防火管理者の選任が必要でない事業所においても、防火管理の責任者を定め、消防計画に準ずる計画を作成してください。</p> <p>また、定期的に避難、救出その他必要な訓練を実施してください。</p>
11 衛生管理	布タオルを共用で使用している。	感染を予防するため、共用のタオルは使用せず、手洗い各所にペーパータオルを備え付けてください。また、可能な限り、利用者個人用のタオルなどを用意してもらう工夫をしてください。
12 重要事項等の掲示	① 重要事項等を掲示していない。事務室内に掲示している。	① 運営規程の概要や従業員の勤務体制、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は、相談室や玄関など、利用者等が見やすい場所に掲示し

項目	問題点	指導内容
	<p>② 非常災害に関する具体的計画を掲示していない。</p> <p>※ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援、介護予防支援を除く</p>	<p>てください。なお、令和3年度の介護報酬改定において、掲示に代えて、自由に閲覧可能な形で事業所内に置くことも可能となりました。</p> <p>「運営規程」や「重要事項説明書」をそのまま掲示している事業所がありますが、字が小さくて文字数も多く、読みにくいこともあります。</p> <p>※令和6年度介護報酬改定において、原則として重要事項をウェブサイトに掲載しなければならないとされました。(令和7年4月1日より適用)</p> <p>② 条例では、市独自の基準として、非常災害に関する具体的計画を掲示することとしています。</p> <p>なお、非常災害に関する具体的計画とは、消防法施行規則第3条に規定する消防計画(これに準ずる計画も含む。)及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいいます。</p>
13 秘密保持等	<p>① 利用者・家族の秘密を漏らさないことについて、就業規則に記載がなく、従業者全員から誓約書を徴取していない。</p> <p>退職後も秘密を漏らさないことについて、就業規則や誓約書に記載されていない。</p> <p>② サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を使用しているが、家族から同意を得ていない。</p> <p>③ 利用者の個人ファイルの保管が適切ではなかった。</p>	<p>① 秘密保持の対象が「利用者及びその家族の個人情報」であること、在職中だけでなく、退職後も秘密を保持することについて、就業規則又は誓約書に明記してください。</p> <p>また、常勤職員だけでなく、非常勤職員やパート職員も同様です。</p> <p>② サービス担当者会議等で、利用者の個人情報だけでなく、家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ家族からも文書で同意を得ておいてください。</p> <p>③ 利用者の個人ファイルについて、安全管理の観点から、外部から利用者名が見えな</p>

項目	問題点	指導内容
		<p>い施錠できるキャビネット等に保管してください。</p>
14 苦情処理	<p>苦情を受けているが、記録に残していない。</p>	<p>利用者やその家族から苦情を受けたときは、受付日、その内容等を必ず記録に残してください。</p> <p>これは、事業所が組織として迅速かつ適切に対応するために、義務付けられているものです。</p> <p>また、苦情はサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立って、適切に対応し、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。</p> <p>苦情内容の記録は、2年間の保存が義務付けられています。</p>
15 地域との連携	<p>① 運営推進会議・介護医療連携推進会議を開催していない。</p> <p>② 運営推進会議・介護医療連携推進会議の記録（会議での報告、評価、要望、助言等）を公表していない。</p>	<p>① 地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護は概ね6か月に1回、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は概ね2か月に1回、運営推進会議を開催するよう基準で定められています。</p> <p>また、定期巡回・随時対応型訪問介護看護は概ね6か月に1回、介護・医療連携推進会議を開催するよう定められています。</p> <p>② 運営推進会議・介護医療連携推進会議の記録は、事業所の見やすい場所に掲示する等の方法により公表してください。</p> <p>なお、公表に当たっては、個人情報の取扱に留意してください。</p>
16 事故発生時の対応	<p>事業所でのサービス提供に伴って利用者が転倒し、病院を受診して骨折と診断されたが、市介護保険課に事故報告を行っていない。</p>	<p>サービスの提供に伴って事故が発生した場合には、市介護保険課、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じてください。</p>

項目	問題点	指導内容
		<p>また、事故の状況やその措置等は必ず記録してください。</p> <p>事故の記録は、2年間の保存が義務付けられています。</p> <p>サービス提供時における利用者の安全確保を徹底してください。</p>
17 変更の届出	<p>運営規程に変更があったが、変更届を市介護保険課に提出していない。</p>	<p>運営規程など、厚生労働省令で定める事項に変更があった場合には、変更のあったときから10日以内に市介護保険課に届け出てください。</p> <p>(事業所の名称・所在地、管理者、運営規程、平面図等)</p>
18 記録の整備	<p>利用者に関する記録が適切に整備されていない。</p>	<p>利用者に対する記録の整備については、条例に基づき記録の整備、定められた保存年数の記録が必要です。保存する年数は各サービスごとの各種記録によって異なるため、条例及び解釈通知をご確認ください。</p> <p>※例えば、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の場合の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は「その完結の日から5年間保存しなければならない。」とありますが、「その完結の日」とは、「個々の利用者につき、契約の終了(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を指すもの」となります。</p>
19 介護給付費の算定及び取扱い	<p>算定している加算について、報酬基準の要件を満たしていない。</p>	<p>報酬基準の要件を満たした上で加算を算定してください。</p> <p>なお、加算を算定するにあたっては、算定要件を満たす根拠となる記録が必要です。必ず記録、資料の保存等をするようにしてください。</p>