

令和5年度 狭山市介護サービス事業者集団指導

運営指導における主な指導事項

(共通項目を中心に記載してありますので、サービス種類別の確認項目は厚生労働省「介護保険施設等運営指導マニュアルについて 別添1 確認文書・確認項目一覧」を参照ください)

項目	問題点	指導内容
内容及び手続の説明及び同意	<p>※居宅介護支援、介護予防支援のみ</p> <p>居宅介護支援（介護予防支援）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、以下の内容について文書を交付して説明していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者は複数の指定居宅サービス事業者（指定介護予防サービス事業者）等の紹介を求めることができること ・ 利用者は居宅サービス計画（介護予防サービス計画）原案に位置付けた指定居宅サービス事業者（指定介護予防サービス事業者）等の選定理由の説明を求めることができること 	<p>利用申込者又はその家族に説明を行うにあたり、文書の交付に加えて口頭での説明を行い、必ず利用申込者から署名を得てください。</p> <p>なお、利用申込者又はその家族の申出により、文書の交付に変えて電磁的方法により提供することができます。</p>
運営規程・重要事項説明書	<p>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一致しない。</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・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・キャンセル料など</p>	<p>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、内容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>
運営規程	<p>① 運営規程に盛り込むべき項目が漏れている。</p> <p>② 利用者負担割合に3割負担の表記がない。</p> <p>③ 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>① サービス種類別に運営規程に盛り込む項目がありますので、漏れないように定めてください。</p> <p>② 利用者負担割合は、1割負担に加えて、2割、3割負担を含めた表記にしてください。</p> <p>③ 運営規程において、「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「地域密着型」を付してください。</p>
重要事項説明書	<p>① 作成年月日の記載がない。</p>	<p>① 表題部分等に「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 営業日（休業日）が実際と異なる。</p> <p>③ 従業員の員数が実人数と異なっている。</p> <p>④ 苦情相談の窓口について、記載に不備がある。</p> <p>⑤ 地域区分別1単位の単価が記載されていない。</p> <p>⑥ 利用者負担額について2割、3割負担の場合の料金の記載がない。</p> <p>⑦ 利用料金や利用者負担額の端数処理に誤りがある。 加算の名称が不正確である。</p>	<p>② 運営規程で定めた営業日（休業日）及び営業時間を記載し、実際と異なる場合は修正してください。</p> <p>③ 従業員の員数は「〇人」又は「〇人以上」と記載して、作成日現在の実人数と整合性がとれるようにしてください。ただし、いずれの記載においても人員基準を満たす必要があります。</p> <p>④ 苦情相談窓口の連絡先には、下記の全てを記載してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の担当・電話番号・対応時間 ・ 保険者の担当課名・電話番号 (狭山市介護保険課・04-2953-1111) ・ 埼玉県国民健康保険団体連合会の苦情相談専用の電話番号 (048-824-2568) <p>⑤ 料金表欄外に「地域区分別1単位の単価（6級地）10.〇〇円」と記載してください。</p> <p>⑥ 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> <p>⑦ 利用料金は、最新のものを記載してください。加算の名称や要件は、正確に記載してください。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円未満の端数切捨て ・ 保険請求額は、1円未満の端数切捨て <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（887単位） ・ 1割負担の利用者 ・ 地域区分は6級地（10.27円） <p>介護報酬額 887単位×10.27円=9,109円・・・a (1円未満の端数切捨て)</p> <p>保険請求額 9,109円×0.9=8,198円・・・b (1円未満の端数切捨て)</p> <p>利用者負担額 a-b=911円</p>

項目	問題点	指導内容
	⑧ 利用料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。	⑧ 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。
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 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 指定基準の定義からは「非常勤」とすべき職員について、職員名簿、勤務表において「常勤」として取り扱っている。</p>	<p>① 指定基準でサービス種類別に定めている人員は、最低限の人員配置のため、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。</p> <p>② 資格が必要な職種の配置に当たっては、資格確認を確実にを行うとともに、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 時間を下回る場合は週 32 時間を基本とする。）に達していることをいいます。 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。（正社員、契約社員、月給制、時給制など雇用形態の如何は問いません。） 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る場合があります。</p>
勤務体制の確保	<p>① 従業者と雇用契約を締結していない（有期雇用契約が更新されていない）。</p> <p>② 月ごとに作成する勤務表で、従業者の日々の勤務時間や常勤・非常勤の別が明らかでない。 専従の従業者の配置、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、就業の場所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（有期雇用契約の場合は、契約更新の都度）。</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、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の従業者の配置、兼務関係などを明確にしてください。 兼務している場合は、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。 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、当該事業所の従業者がサービス付き高齢者向け住宅等の従業者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>

項目	問題点	指導内容
	③ 研修を実施又は参加した記録や資料がない。(研修を実施していない。運営規程で定めた内容・回数の研修を実施していない。)	③ 従業者の資質向上のために、研修の機会を確保し、記録を残してください。
設備、専用区画	指定時の設備の用途が無届で変更されている (例) 相談室の一部が従業者休憩室になっている。	指定時の設備の用途を変更した場合には、市介護保険課に変更届を提出してください。
サービス計画等の記録	※居宅介護支援、介護予防支援のみ 居宅サービス計画（介護予防サービス計画）等の記録の保存期間を2年間としている。	以下の居宅サービス計画（介護予防サービス計画）等の記録は、その完結の日から5年間（市基準）の保存が必要です。 1 指定居宅サービス事業者（指定介護予防サービス事業者）等との連絡調整に関する記録 2 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳や介護予防支援台帳 ・ 居宅サービス計画（介護予防サービス計画） ・ アセスメントの結果の記録 ・ サービス担当者会議等の記録 ・ モニタリングの結果の記録
モニタリング	※居宅介護支援、介護予防支援のみ モニタリングにあたって、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接することができない「特段の事情」について、その具体的な内容を記録していない。	特段の事情がない限り、少なくとも月1回（介護予防支援にあっては少なくとも3月に1回）利用者の居宅を訪問し面接を行い、少なくとも月1回モニタリングの結果を記録します。 「特段の事情」とは、利用者の事情により、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接することができない場合を主として指すものであり、介護支援専門員（介護予防支援にあっては担当職員）に起因する事情は含まれません。 また、特段の事情がある場合には、その具体的な内容を記録してください。
個別サービス計画	① 居宅サービス計画（介護予防サービス計画）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。 居宅サービス計画（介護予防サービス計画）を作成した指定居宅介護支援事業者（指定介護予防支援事業者）へ個別サービス計画の提供をしていない。	① 最新の居宅サービス計画（介護予防サービス計画）を指定居宅介護支援事業者（指定介護予防支援事業者）から交付を受けるとともに、当該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。 なお、居宅サービス計画（介護予防サービス計画）を作成している指定居宅介護支援事業者（指定介護予防支援事業者）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。

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、利用者の同意をもらっていない。</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。</p> <p>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なので、留意してください。</p>
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、提供日時、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記録してください。</p> <p>この記録は、完結した日から5年間（市基準）の保存が必要です。</p>
その他の日常生活費の利用者負担	<p>※訪問系サービス、居宅介護支援、介護予防支援を除く</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>※ サービス種類ごとに「その他の日常生活費」の範囲は異なります。</p> <p>「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」厚生労働省通知（平成12年3月30日老企第54号）を参照ください。</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、利用者の希望を確認した上で、利用者負担を求める場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 身の回りの品の費用 <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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。

項目	問題点	指導内容
	<p>※ 個人の希望に応じて事業者が代わって購入する物（利用者の嗜好品、新聞、雑誌等）の代金は、「その他の日常生活費」に該当しないため、サービス提供とは関係ない費用として個別に徴収することが可能です。</p>	
非常災害対策	<p>※訪問系サービス、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」の選任が必要でない事業所において、「防火管理の責任者」を定めていない。</p> <p>消火訓練や避難訓練を1度も実施していない。</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、消防計画の作成のほか、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、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>
従業員の健康管理	<p>従業員の健康診断を定期的に実施していない。</p>	<p>従業員の健康診断は、労働安全衛生法で非常勤職員を含め、常時使用する労働者に対して1年以内（深夜業等に従事する従業員は6か月以内）ごとに1回の実施が義務付けられており、その費用は事業者が負担する必要があります。</p> <p>短時間労働者も一定の条件に該当する場合は健康診断が必要です。</p>
衛生管理	<p>布タオルを共用で使用している。</p>	<p>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を用意してもらう等の工夫をしてください。</p>
重要事項等の掲示	<p>重要事項等を掲示していない。</p>	<p>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がサービスを選択するために必要な重要事項は、相談室や玄関など、利用者等が見やすい場所に読みやすい文字の大きさを掲示してください。</p>
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、従業員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、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>① 秘密保持の誓約書を従業員から徴取する場合、誓約書の中に、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、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、法人役員からも誓約書を徴取してください。</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>

項目	問題点	指導内容
	③ 利用者の個人ファイルの保管が適切でない。	③ 利用者の個人ファイルは、安全管理の観点から、外部から利用者名が見えないよう施錠できるキャビネット等に保管してください。
苦情処理	苦情を受けているが、特に記録に残していない。	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。 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。 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。
地域との連携	① 運営推進会議を開催していない。 ② 運営推進会議の記録（会議での報告、評価、要望、助言等）を公表していない。	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。 ② 運営推進会議の記録は、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。 なお、公表にあたっては、個人情報の取扱いに留意してください。
事故発生時の対応	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。	サービスの提供により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や報告を行うとともに、必要な措置を講じてください。 また、事故の状況やその措置等は必ず記録してください。 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。
変更の届出等	事業所の所在地、管理者、サービス提供責任者、運営規程等に変更があったが、変更届を市介護保険課に提出していない。	事務所の名称・所在地、管理者、運営規程、平面図等、厚生労働省令で定める事項に変更があった場合には、変更があった日から10日以内に市介護保険課に変更届を提出してください。
介護給付費の算定及び取扱い	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。	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。