

運営指導における主な指導事項

狭山市または埼玉県が実施した運営指導において指摘のあった主な事項は、以下のとおりです。

- 利用契約書の日付欄が空欄になっている。
- 重要事項説明書に関すること
 - ◆ 従業者の人数が現状の人数と合っていない。
 - ◆ 利用者負担額について、1割の負担額の記載はあるが、2・3割の負担額の記載がない。
 - ◆ 地域区分別の1単位当たりの単価（10.〇〇円 6級地）の記載がない。
 - ◆ 日常生活に要する費用に関して、「施設管理費」といったあいまいな名目の費用が徴収されている。
 - ◆ 通常の事業の実施地域が、運営規程に定められている地域と合致していない。
 - ◆ 苦情相談窓口について、情報が古く、担当部署や連絡先などが現状と異なっている。
- 運営規程に関すること
 - ◆ サービス提供時間は明記されているが、営業時間が明記されていない。
 - ◆ 通常の事業の実施地域を越えて行う送迎に要する費用が定められていない。
 - ◆ 虐待の防止のための措置に関する事項が定められていない。
- 個人情報の利用に関する同意書について、利用者の家族からの同意が得られていない。
- 同意日の欄があらかじめ印字されている。（実際に署名を得た日を自書してもらう。）
- 個別サービス計画に所要時間が明記されていない。
- 資質向上のための研修の機会は確保されていたが、従業者のうち誰が受講したのかわかる記録がない。
- 業務継続計画に関すること
 - ◆ 研修及び訓練に関して、計画がわかるものは確認できたが、実施した記録が残されていない。
 - ◆ 感染症に係るBCP及び「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」のなかに、平時からの備え及び平常時の対策が規定されていない。
- パンフレットの内容が古く、更新されていない。
- 直近で提出された平面図と実際の事業所のレイアウトが合致していない。（変更届が提出されていない。）

<地域密着型通所介護に関すること>

- ◆ 静養室と相談室が同じスペースであったが、遮へい物を置くなどの利用者及び相談者への配慮がなされていない。
- ◆ 勤務体制一覧表について、専らサービスの提供に当たる必要がある職種を兼務する従業者に関して、行が分けられていないため、それぞれの職種の業務に従事した時間が把握できない。
- ◆ 必要な数の生活相談員が配置されていない日がある。
- ◆ サービス提供時間に、送迎バスの乗り降りのための時間が含まれている。

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 別添 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	重要事項を記した文書について、利用申込者又はその家族へ交付・説明を行っておらず、同意も得ていない。	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同意を得てください。 なお、利用申込者又はその家族からの申出があった場合には、文書の交付に代えて、当該利用申込者又はその家族の承諾を得て、当該文書に記すべき重要事項を電磁的方法により提供することができます。
運営規程・重要事項説明書	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。 (例) 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・従業者の職種・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	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。 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。 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。
運営規程	運営規程に盛り込むべき項目が漏れている。	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、漏れのないように定めてください。
重要事項説明書	① 作成年月日の記載がない。 ② 営業日（休業日）が実際と異なる。 ③ 従業員の員数が実人数と異なる。 ④ 苦情相談の窓口について、記載に不備がある。 ⑤ 地域区分別1単位の単価が記載されていない。	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。 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。 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。 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。 ・ 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) 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。

項目	問題点	指導内容
	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。 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。 ⑧ 利用料の欄に記載している介護報酬の加算について、体制届を提出していない加算を記載している。	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。 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。 ・ 「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 (計算方法例) ・ 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(890単位) ・ 1割負担の利用者 ・ 地域区分は6級地(10.27円) 介護報酬額 890単位×10.27円=9,140円・・・a (1円未満の端数切捨て) 保険請求額 9,140円×0.9=8,226円・・・b (1円未満の端数切捨て) 利用者負担額 a-b=914円 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	① 必要な職種について、必要な人数を配置していない。 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。 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	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。 ② 資格が必要な職種の配置に当たっては、資格確認を確実に行うとともに、確認した書類の写し等を保管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管しておいてください。 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

項目	問題点	指導内容
	扱っている。	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。 また、母性健康管理措置又は育児、介護及び治療のための所定労働時間の短縮等の措置が講じられている者については、利用者の処遇に支障がない体制が事業所として整っている場合は、例外的に常勤の従業者が勤務すべき時間数を 30 時間として取り扱うことが可能です。
勤務体制の確保	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。) 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。 ③ 研修を計画及び実施していない。 ④ ハラスメントを防止するための方針を従業者に周知していない。	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。) ② 原則として、月ごとの勤務表を作成し、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。 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。 なお、介護に直接かわる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者については、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じてください。 ④ セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントについて、その内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針等を明確化し、相談窓口となる対応者を定めた上で従業者に周知・啓発してください。

項目	問題点	指導内容
		なお、カスタマーハラスメントについても、雇用管理上の配慮として、防止のための取組を行うことが望ましいとされています。
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）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）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）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及び介護予防支援台帳 ・ 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、少なくとも月に1回（介護予防支援にあっては少なくとも3月に1回）は利用者の居宅を訪問し面接を行い、少なくとも月に1回はモニタリングの結果を記録します。ただし、次のいずれにも該当する場合であって、少なくとも2月に1回は居宅を訪問するときは、利用者の居宅を訪問しない月にテレビ電話装置等を活用して、利用者に面接することが可能です。 ・ 利用者の同意を得ていること。 ・ 利用者の心身の状況が安定していること、利用者がテレビ電話装置等を活用して意思疎通ができること、テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは把握できない情報を担当者から提供を受けることの3点について、主治医、担当者、その他の関係者から合意を得ていること。 「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。

項目	問題点	指導内容
個別サービス計画	※居宅介護支援、介護予防支援を除く 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。 居宅介護支援事業者から最新の居宅サービス計画（介護予防サービス計画）を受け取っていない。 ② 個別サービス計画の利用者又は家族への説明が、計画作成から数か月かかっている。 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。	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。 ② 個別サービス計画の目標や内容等については、利用者又は家族に理解しやすい方法で説明し、利用者又は家族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。 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。
サービス提供の記録	※居宅介護支援、介護予防支援を除く 提供した具体的なサービスの内容等の記録が不十分。 (例) ・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。	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等を記録してください。 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。
「その他の日常生活費」の利用者負担	※訪問系サービス、居宅介護支援、介護予防支援を除く 歯ブラシ、シャンプー、タオル等の身の回り品について、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。 ※ 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。 「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。	身の回り品については、利用者等の希望を確認した上で提供されるものであるため、すべての利用者に対して一律に提供し、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。 教養娯楽費については、サービスの提供の一環として実施する行事における材料費等が想定されるものであり、すべての利用者又は入所者に一律に提供される費用（共用の談話室等にあるテレビやカラオケ設備の使用料等）を「その他の日常生活費」として徴収することは認められません。 ※ 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

項目	問題点	指導内容
		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。
業務継続計画の策定等	感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が策定できていない。	感染症や非常災害の発生時における業務継続計画の策定と、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じてください。 業務継続計画には、以下の項目等を記載してください。なお、各項目の記載内容については、「介護施設・事業所における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」を参照してください。 ア 感染症に係る業務継続計画 - 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 感染症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） イ 災害に係る業務継続計画 - 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
非常災害対策	※訪問系サービス、居宅介護支援、介護予防支援を除く 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。また、消火訓練や避難訓練を一度も実施していない。	消防計画の策定及びこれに基づく消防業務の実施は、消防法第8条の規定により防火管理者を置くこととされている事業所にあつては、その者に行わせてください。（消火訓練・避難訓練は年2回以上） また、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も、防火管理について責任者を定め、その者に消防計画に準ずる計画の樹立等の業務を行わせてください。
衛生管理等	感染症の予防及びまん延の防止のための措置を実施していない。	以下の措置を講じる必要があります。 ・委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。 ・「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」を整備すること。 ・研修及び訓練を実施すること。
重要事項等の揭示	重要事項等を揭示していない。	運営規程の概要等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、利用申込者、利用者又はその家族が見やすい場所に読みやすい文字の大きさとで揭示してください。また、重要事項を記載したファイル等を介

項目	問題点	指導内容
		護サービスの利用申込者等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることで掲示に代えることができます。 ※令和7年4月1日からウェブサイトに掲載することを義務付け
秘密保持等	① 利用者・家族の秘密を漏らさないことについて、従業者全員から誓約書等を徴取していない。 退職後も秘密を漏らさないことについて、誓約書等に記載されていない。 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。 ③ 利用者の個人ファイルの保管が適切でない。	① 秘密を保持すべき旨を就業規則に規定したり、誓約書等をとるなどの措置を講じてください。 また、常勤職員だけでなく、非常勤職員からも誓約書等を徴取してください。 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ください。 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、可能な限り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	苦情を受けたが、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。 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 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、おおむね2か月に1回、地域密着型通所介護については、おおむね6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。
虐待の防止	虐待の防止に関する措置を講じていない。	以下の措置を講じる必要があります。 ・委員会を定期的に開催するとともに、その結果について

項目	問題点	指導内容
		て、従業者に周知徹底を図ること。 ・「虐待の防止のための指針」を整備すること。 ・研修を定期的実施すること。 ・それぞれの措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
変更の届出等	管理者、サービス提供責任者、介護支援専門員、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。	管理者、運営規程等、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。