

運営に関する基準

1 内容及び手続の説明及び同意

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・記載すべき項目が漏れている。</li> <li>・重要事項説明書に「提供するサービスの第三者評価の実施状況」を記載していない。</li> <li>・利用者の負担割合について、1割または2割の旨のみが記載されている。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○重要事項説明書に記載すべき項目について、<u>漏れなく記載すること</u>（資料1別紙の一覧参照）。</p> <p>○また、重要事項説明書等には最新の情報を掲載すること。</p> <p>○なお、「提供するサービスの第三者評価の実施状況」については、重要事項説明書等に当該事項（<u>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</u>）を記載すること。</p> <p>○介護保険サービスに係る利用料について、<u>1割負担、2割負担及び3割負担の自己負担額を記載すること</u>。</p> <p>【居宅基準省令第8条第1項 ほか】</p> <p>【居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(2) ほか】</p>

2 心身の状況等の把握〔居宅サービス・介護予防サービス（特定施設除く）共通〕

事例
<p>・当該利用者に係る居宅介護（介護予防）支援事業者が開催するサービス担当者会議に出席しているが記録がない。または日時等が記録されておらず不十分である。</p>
指導内容・ポイント
<p>○サービス担当者会議等の記録を作成すること。</p> <p>○なお、当該記録には、サービス担当者会議において把握した<u>利用者の心身の状況、置かれている環境、他のサービスの利用状況等のほか、会議日時、参集者等の情報について記載すること。</u>（居宅介護（介護予防）支援事業者から会議録の写しを求めることでも差し支えない。）</p> <p>【居宅基準省令第13条 ほか】</p>

3 利用料等の受領（その他の日常生活費）〔通所介護・（介護予防）通所リハビリ・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設 共通〕

事例
<p>・その他の日常生活費である教養娯楽費について、クラブ活動等への参加の有無にかかわらず、入所者等から一律に徴収している。</p>
指導内容・ポイント
<p>○その他の日常生活費の対象となる便宜は、<u>入所者（利用者）又はその家族等の自由な選択に基づいて行われるものでなければならないことから、一律に支払いを求めることなく、入所者（利用者）又はその家族等に十分に事前に説明し、希望を確認した上で便宜の提供を行い、実費の支払いを受けること。</u></p> <p>【居宅基準省令第96条第3項 ほか】                  【居宅基準省令解釈通知 第3の六の3(1)② ほか】                  【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（平成12年3月30日老企第54号）】</p>

4 運営規程

事例
<p>・運営規程に盛り込まれるべき内容が記載されていない。（通常の事業の実施地域、緊急時の対応等）</p> <p>・運営規程の内容が実態と異なる。（従業者の員数、利用料金等）</p>
指導内容・ポイント
<p>○運営規程において、<u>基準省令に列挙する事項</u>について必ず定めること</p> <p>○運営規定の内容について<u>実態との整合</u>を図ること。なお、運営規程を変更した場合には、<u>変更の届出</u>を行うこと。</p> <p>【居宅基準省令第29条 ほか】                  【居宅基準省令解釈通知第3の一の3(19)① ほか】</p>

## 5 勤務体制の確保等

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業所や併施設等<sup>等</sup>の他の職種を兼務している職員について、勤務表においてそれぞれの職種に係る勤務時間を分けて管理していない。</li> <li>・ 医師、薬剤師等の勤務表を作成していない。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○<u>月ごとの勤務表を作成し、常勤・非常勤の別、兼務する職種に係る勤務時間、管理者との兼務関係等を明確にし</u>、人員配置が適正にされているか確認できるようにすること。</p> <p>○<u>医師や薬剤師等、月の勤務日数が少ない職種についても、勤務予定を作成し、適正な勤務体制の管理を行うこと。</u>また、実際の勤怠管理も適切に行うこと。</p> <p>【居宅基準省令第30条第1項、第2項 ほか】</p> <p>【居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(21)① ほか】</p>

6 勤務体制の確保等（職員研修）

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員に対する研修を実施していない。または研修を実施した（参加した）ことが確認できない。</li> <li>・新規採用時に研修を実施していない。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○職員の資質向上のため、<u>年間研修計画</u>を策定し、研修の機会を確保すること。また、研修を実施した（参加した）際には、その記録を残すこと。なお、研修の実施（参加）結果については、事業所内で<u>欠席者を含め情報共有</u>すること。</p> <p>○<u>新規採用時の研修</u>について、特に各基準省令解釈通知において実施する旨の記載がある項目については、<u>同通知に則して実施</u>すること。</p> <p>【居宅基準省令第30条第1項～第3項 ほか】</p>

7 勤務体制の確保等（ハラスメント対策）

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメント防止に関する国のマニュアルを配布するのみで、事業者としての方針を作成していない。</li> <li>・事業主の方針や相談窓口について、従業員への周知が不十分である。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○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を行ってはならない旨の<u>事業者の方針を明確化</u>し、<u>研修等で従業員へ周知・啓発</u>すること。</p> <p>○相談に対応する<u>担当者・窓口を定め</u>、事業主の方針等に関する<u>掲示物に記載すること等によりすべての従業員へ周知</u>すること。</p> <p>※事業主が講ずべき措置の具体的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発</li> <li>②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</li> </ul> <p>○なお、利用者又はその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止について、次の取組を行うことが望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談に応じ、適切に対応するための体制の整備</li> <li>・ 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス相談等）</li> <li>・ 被害防止のための取組（マニュアル作成・研修の実施等）</li> </ul> <p>【居宅基準省令第30条第4項 ほか】</p> <p>【居宅基準省令解釈通知 第3の一の3(21)④ ほか】</p>

8 衛生管理等 [通所系・入所系・施設系サービス共通]

事例
<p>・利用者が使用するトイレ内に、未使用の清拭やオムツを保管しており、衛生的な管理とはいえない状況であった。</p>
指導内容・ポイント
<p>○利用者のトイレ内に保管されている使用前のオムツや清拭の保管場所を別の場所とし、排泄介助中に介護職員が利用者から離れる際の対応方法を検討すること。</p> <p>○その他、特に利用者が共用する施設・備品等については、衛生管理の徹底を図ること。</p> <p>【居宅基準省令第104条第1項 ほか】</p>

9 非常災害対策 1 / 2 [通所介護・（介護予防）通所リハビリ・（介護予防）特定施設入居者生活介護・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・介護保険施設 共通]

事例①

・非常災害対策計画を作成していない、または、次のとおり計画内容が不十分である。

- ① 風水害、地震等への対策について記載がない。
- ② 盛り込むべき項目が一部網羅されていない。（避難経路、避難場所までの所要時間等）
- ③ 法人全体の共通的・基本的な事項のみの記載であり、自施設・事業所の立地条件、人員体制等に合った内容ではない。

指導内容・ポイント

○非常災害時に適切な対応を行えるよう、周辺地域の環境及び利用者の特性等を踏まえ、平常時の対策・被災時及び被災後の対応等を定めた具体的な計画を作成すること。

※盛り込むべき項目例

- ・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（入所者ごとの避難方法（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） ・関係機関との連携体制等

○なお、事業所規模により消防法に基づく防火管理者を置かなくてよいとされている場合であっても、防火管理の責任者を決め、消防計画に準ずる計画を作成すること。

○非常災害対策計画には風水害、地震等への対策に関する内容も盛り込むこと。

【居宅基準条例第5条 ほか】 【居宅基準省令解釈通知 第3の六の3(7) ほか】

【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日老総発0909第1号、老高発0909第1号、老振発0909第1号、老老発0909第1号)】



9 非常災害対策 2 / 2 [通所介護・（介護予防）通所リハビリ・（介護予防）特定施設入居者生活介護・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・介護保険施設 共通]

事例②

- ・定期的な避難、救出その他必要な訓練が行われていない、または、訓練を実施しているが、実施結果の記録がない。
- ・訓練の実施に当たり、地域住民の参加が得られるための連携に必要な取組を行っていない。
- ・水防法に基づく洪水浸水想定区域内・土砂災害防止法に基づく土砂災害警戒区域内に位置し、要配慮者利用施設に指定されているが、避難確保計画を作成していない。

指導内容・ポイント②

- 策定した非常災害対策計画に基づき、定期的に避難、救出その他必要な訓練を実施すること。
- 訓練実施後は、その結果を検証し記録を残すこと。また、検証結果等を踏まえ、必要に応じて計画の見直しを行うこと。
- 地域住民に施設の構造や入所者・利用者等の実態を認識してもらい、災害時の協力体制を確保しておくため、訓練へ地域住民の参加が得られるよう日頃からの連携に努めること。
- 要配慮者利用施設に指定されている場合は、水防法・土砂災害防止法に基づく避難確保計画を作成し、市町に提出するとともに、当該計画に基づく訓練を定期的（年1回以上）に実施し、その結果を同市町へ報告すること。

【居宅基準条例第5条 ほか】

【居宅基準省令解釈通知 第3の六の3(7) ほか】

【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日老総発0909第1号、老高発0909第1号、老振発0909第1号、老老発0909第1号)】

【水防法（昭和24年法律第193号）第15条の3】

【土砂災害警戒区域等における土砂災害防止対策の推進に関する法律（平成12年法律第57号）第8条の2】

10 秘密保持等

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員の秘密保持について、特段の措置を講じていない。</li> <li>・居宅介護支援事業所の介護支援専門員が開催するサービス担当者会議において、利用者及び家族の個人情報を用いたにもかかわらず、利用者の同意しか文書で得ておらず、家族の同意を得ていなかった。</li> <li>・サービス担当者会議において個人情報を使用するための同意書において、「家族」からの同意を得る様式になっていない。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○正当な理由なくその業務上知り得た利用又はその家族の秘密を漏らしてはならないことから、従業員との雇用契約時等に、<u>退職後においても秘密を保持すべき旨の誓約書を徴する等、必要な措置を講じること。</u></p> <p>○<u>居宅サービス・介護予防サービスの事業者は、サービス担当者会議等において、<b>利用者の個人情報を使用する場合は当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を使用する場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ること。</b></u></p> <p>【居宅基準省令第33条 ほか】</p>

## 11 苦情処理

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受け付けた苦情の内容を記録していない。</li> <li>・苦情相談窓口を定めているが、苦情処理の体制や手順等を定めていない。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○苦情を受け付けた際には、その内容及び対応等について記録するとともに、苦情が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ち、<u>当該苦情内容等を従業者に周知し、サービスの質の向上に向けた取組に努めること。</u></p> <p>○苦情を受け付ける<u>相談窓口、苦情処理の体制及び手順等</u>について定め、<u>当該措置の概要について重要事項説明書に記載するとともに、事業所に掲示すること。</u></p> <p>【居宅基準省令第36条 ほか】</p> <p>【居宅基準省令解釈通知 第3の一(28) ほか】</p>

## 12 事故発生の防止及び発生時の対応

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・骨折以上の事故のみ、市町村に報告している。</li> <li>・市町村へ提出する事故報告書について、第1報の提出日が事故発生から5日を超過している事例が見受けられた。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○医師（施設の勤務医、配置医を含む）の診断を受け<u>投薬、処置等何らかの治療が必要となった事故</u>については、<u>すべて市町村に報告すること。</u></p> <p>○市町村への<u>事故報告書の第1報は、少なくとも報告様式内の1から6の項目までについて可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも5日以内を目安に提出すること。</u></p> <p>【介護サービス事業所における事故発生時に係る対応について（令和3年3月30日高対第1377-1号栃木県高齢対策課長通知）】</p>

## 13 身体的拘束等の適正化 1 / 3 [（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設 共通]

## 事例①

- ・身体的拘束適正化のための対策を検討する委員会が3月に1回以上開催されていない。
- ・委員会の会議記録が残されていない。また、委員会結果が従業者に周知されていない。
- ・委員会の出席者が介護職員のみであるなど、幅広い職種によって行われていない。

## 指導内容・ポイント

○身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催すること。

また、委員会の開催結果は記録に残すとともに、従業者に周知すること。

○委員会は、幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員、介護支援専門員）により構成し、構成メンバーの責務及び役割を明確にするとともに、多職種委員全員が参加できるように努めること。

○なお、施設において身体的拘束等が行われているか否かを問わず、身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催していない場合、入所者全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。

【老福基準省令第11条第4項～第6項 ほか】

【老福基準省令解釈通知 第4の10(3)～(5) ほか】

【施設報酬告示留意事項通知 第2の5(5) ほか】

【身体拘束ゼロへの手引き（2001.3厚生労働省発行）P22】

13 身体的拘束等の適正化 2 / 3 [（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設 共通]

事例②

- ・身体的拘束等の適正化のための研修が年1回しか行われていない。
- ・身体的拘束等の適正化に係る指針は策定されているが、内容が不十分である。

指導内容・ポイント

- 身体的拘束等の適正化のための研修を年2回以上実施するとともに、新規採用時にも必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施すること。また、研修を実施した記録を残すこと。
- 基準省令解釈通知などを確認の上、施設の実態に応じた身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- なお、施設において身体的拘束等が行われているか否かを問わず、身体的拘束のための指針を整備していない又は身体的拘束適正化のための定期的な研修を実施していない事実が生じた場合、入所者全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。

【老福基準省令第11条第4項～第6項 ほか】

【老福基準省令解釈通知 第4の10(3)～(5) ほか】

【施設報酬告示留意事項通知 第2の5(5) ほか】

【身体拘束ゼロへの手引き（2001.3厚生労働省発行）P22】

13 身体的拘束等の適正化 3 / 3 [(介護予防) 短期入所生活介護・(介護予防) 特定施設入居者生活介護・介護保険施設 共通]

事例③

- ・切迫性・非代替性・一時性の確認を行わないまま、緊急やむを得ない場合という理由で身体的拘束等を行っている。
- ・身体的拘束等の実施に当たって、切迫性・非代替性・緊急性を確認した結果が記録されていない。
- ・身体的拘束に該当する行為がどのような行為かの認識が不十分である。

指導内容・ポイント

○身体拘束の恐れがある入所者（利用者）については、身体的拘束適正化検討委員会を中心に以下の検討等を行うこと。

- ・「身体拘束が入所者（利用者）に与える影響を考へてもなお当該入所者（利用者）又は他の入所者（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事由か」「本当に代替策はないか」について十分な検討を行い、詳細に記録すること。

※次の3要件をすべて満たす状態であること

- 1 **切迫性** : 入所者（利用者）本人または他の入所者（利用者）等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 2 **非代替性** : 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 3 **一時性** : 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

・実施期間はできるだけ短期間で設定するほか、入所者（利用者）の状況が緊急やむを得ない場合に該当しない時間帯は行わないなど、「可能な限り一時的」なものとするとともに、身体拘束を行う都度、その際の入所者（利用者）の心身の状況及び緊急やむを得ない理由、その態様及び時間、身体拘束の前中後の入所者（利用者）の心身の状況に関する職員の気づき等を細かく記録すること。

○日頃から入所者（利用者）1人1人の心身の状態について綿密にアセスメントするとともに、「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省『身体拘束ゼロ作成推進会議』発行）等を参考に、事故が起きにくい環境や体制を研究し、管理者を筆頭に施設が一丸となって身体拘束を必要としない介護を追求していくこと。

○なお、緊急やむを得なく身体的拘束等を行う場合の記録を行っていない場合、入所者（利用者）全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。

【老福基準省令第11条第4項～第6項 ほか】 【老福基準省令解釈通知 第4の10(3)～(5) ほか】

【施設報酬告示留意事項通知 第2の5(5) ほか】 【身体拘束ゼロへの手引き（2001.3厚生労働省発行）P22】

## 介護報酬

### 1 各加算の算定要件の確認

事例
<p>・当初は加算の算定要件を満たしていたが、後に施設・事業所の体制が変わった結果、算定要件を満たさない状況となっていたにもかかわらず、各月の確認を行わないまま、当該加算の算定を継続していた（指導に基づき、自主点検の上、過誤調整を行った事例）。</p>
指導内容・ポイント
<p>○加算の算定の可否について<u>毎月確認</u>を行い、算定要件を満たしていることを確認した上で算定をすること。</p> <p>○加算の算定の可否を判断した資料を整理しておくこと。</p> <p>○なお、事業所の体制について<u>加算等が算定されなくなる状況が生じた場合又は加算等が算定されなくなることが明らかな場合は、速やかにその旨を届出</u>すること。</p> <p>○なお、算定要件に合致するに至るまでは当該加算等は算定しないことはもちろん、要件に合致していないことが判明した時点までに当該加算が算定されていた場合は、不当利得になるので返還措置を講じることになる。</p> <p>【居宅報酬告示留意事項通知 第1の4、5 ほか】</p>

2 介護職員処遇改善加算 [全サービス共通（訪問看護、（介護予防）訪問リハビリ、居宅療養管理指導、（介護予防）福祉用具貸与、居宅介護支援、介護予防支援を除く]

事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所における賃金改善を行う方法、就業規則等の内容等について、すべての介護職員に対して周知していない（閲覧のためのファイルを事務室等に据え置くものの、そのことを職員に明確に伝えていない事例も多く見受けられた。）。</li> <li>・介護職員の資質の向上の支援に関する計画が策定されていない。</li> </ul>
指導内容・ポイント
<p>○賃金改善の内容のみならず加算に基づく処遇改善の内容全般について、加算を算定する年度ごとに、<u>介護職員処遇改善計画書を用いて、すべての介護職員に確実に伝わる方法</u>（職員会議の開催、事務室への届出済の計画書の掲示等）により<u>周知</u>すること。 （介護職員等特定処遇改善加算及びベースアップ等支援加算も同様に周知が必要。）</p> <p>○キャリアパス要件Ⅱの資質向上の支援に関する計画は、介護職員の職務内容等を踏まえ、介護職員と意見を交換しながら、資質向上の目標を盛り込んだ具体的な計画を策定し、研修を実施するか又は研修の機会を確保すること。</p> <p>【大臣基準告示第4号 ほか】</p> <p>【介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算に関する基本的考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について（令和5年3月1日老発0301第2号 介護保険最新情報Vol.1133）9(1)】</p>



3 介護職員等特定処遇改善加算〔全サービス共通（訪問看護、（介護予防）訪問リハビリ、居宅療養管理指導、（介護予防）福祉用具貸与、居宅介護支援、介護予防支援を除く〕

事例

- ・賃金以外の処遇改善の取組について、職場環境等要件に係る区分のうち、取組が行われていない区分がある。
- ・当該加算に基づく処遇改善の取組について、インターネット等により公表していない、又は、事業所等のホームページでは公表しているが、介護サービス情報公表システムによる報告、公表を行っていない。

指導内容・ポイント

○賃金以外の処遇改善の取組について、職場環境等要件に掲げる6つの区分ごとに1以上の取組を行うとともに、計画書に盛り込み職員に周知すること。

○また、[介護サービスの情報公表制度](#)を活用し、[情報公表システム](#)において当該取組内容を報告することにより、[外部へ公表すること](#)（当該制度における報告の対象となっていない事業所においては、各事業者のホームページへの掲載や所内に掲示する等により、外部から見える形で公表すること。）。

【大臣基準告示第4号の2(7)、(8)】

【介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算に関する基本的考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について（令和5年3月1日老発0301第2号 介護保険最新情報Vol.1133）3(2)】

その他

1 業務管理体制の整備

事例
<p>・業務管理体制の整備に関する事項について届出がされていない。</p>
指導内容・ポイント
<p>○速やかに業務管理体制を整備し、<u>必要な届出</u>を行うこと</p> <p>※届出事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者の名称又は指名、主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名、生年月日、住所及び職名</li> <li>2 法令遵守責任者の氏名及び生年月日</li> <li>3 業務が法令に適合することを確保するための規定の概要</li> <li>4 業務執行の状況の監査の方法の概要</li> </ol> <p>【介護保険法第115条の32第2項】                  【介護保険法施行規則第140の40第1項】</p>

2 介護サービス情報の公表

事例
<p>・介護サービス事業者は、その提供する介護サービスの所定内容（利用者の選択に資する情報）を県に定期的に報告することとされているが、報告されていない。</p>
指導内容・ポイント
<p>○適切な方法により所定の内容について報告すること。</p> <p>【介護保険法第115の35第1項】</p>