

運営指導における指導事項

項目	主な指導内容	改善のポイント
内容及び手続の説明及び同意 (重要事項説明書)	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、従業員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ること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 重要事項説明書には、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載し、サービス提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、重要事項説明書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について利用申込者の同意を得なければなりません。 ● 運営規程の概要等の重要事項については、事業所での掲示に代えて、ウェブサイトへの掲載、いつでも自由に閲覧できるよう、ファイルを備え置く等の方法でもかまいません。 ● 苦情の窓口、提供するサービスの第三者評価の実施状況、サービス料金・加算について記載しなければなりません。
【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】 計画等の作成	利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 計画作成の際には、利用者の心身の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき問題状況を明らかにし(アセスメント)、これに基づき、以下のような内容を明確にしなければなりません。 <ul style="list-style-type: none"> □ 援助の方向性や目標 □ 担当する従業員の氏名 □ 従業員が提供するサービスの具体的内容 □ 所要時間 □ 日程
【夜間対応型訪問介護】 計画等の作成	オペレーションセンター従業員は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した夜間対応型訪問介護計画を作成すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 訪問看護サービスを行う看護師等(准看護師を除く)は、訪問看護サービスについて、訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成しなければなりません。(連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護は除く)
勤務体制の確保等	職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業主には、職場におけるハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが、すべての事業所に義務づけられています。 ● 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を行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること。 ● 相談や苦情に応じ、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、従業員に周知すること。

運営指導における指導事項

項目	主な指導内容	改善のポイント
緊急時等の対応	<p>従業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じなければなりません。
運営規程	<p>事業所ごとに、事業の運営についての重要事項に関する規程を定めておくこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営規程には以下の項目を定めておきましょう。 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 事業の目的及び運営の方針 <input type="checkbox"/> 従業者の職種、員数及び職務の内容 <input type="checkbox"/> 営業日及び営業時間 <input type="checkbox"/> サービスの内容及び利用料その他の費用の額 <input type="checkbox"/> 通常の実施地域 <input type="checkbox"/> 緊急時等における対応方法 <input type="checkbox"/> 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法 <input type="checkbox"/> 虐待の防止のための措置に関する事項 <input type="checkbox"/> その他運営に関する重要事項 <input type="checkbox"/> 身体的拘束等の原則禁止(当市最重点指導事項)

運営指導における指導事項

項目	主な指導内容	改善のポイント
業務継続計画の策定等	<p>感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(「業務継続計画」)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、業務継続計画を策定することが重要です。 ● 令和7年4月より、業務継続計画の策定等について適切な措置を講じていない場合は、業務継続計画未策定減算が適用されます。 <p>☞参考</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等について(厚生労働省ホームページ) 感染症発生時の業務継続ガイドライン 自然災害発生時の業務継続ガイドライン ・大阪府「超簡易版BCP『これだけは！』シート(自然災害対策版)」(大阪府ホームページ)
	<p>従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施すること。</p>	<p><研修></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 研修の内容は、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とともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行きましょう。 ● 職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的(年1回以上)な教育及び新規採用時の研修を実施するとともに、研修の実施内容についても記録しましょう。 ● 感染症の業務継続計画に係る研修については、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も差し支えありません。
		<p><訓練></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 訓練(シミュレーション)においては、施設内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的(年1回以上)に実施しましょう。 ● 感染症の業務継続計画に係る訓練については、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、災害の業務継続計画に係る訓練については、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施することも差し支えありません。
	<p>事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務継続計画は、事業所ごとに実態に即した内容であるかを定期的に見直すとともに、必要に応じて変更を行きましょう。

運営指導における指導事項

項目	主な指導内容	改善のポイント
衛生管理等	事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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、従業者に周知徹底を図ること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染症の予防及びまん延の防止のための措置を講じることが、令和6年4月1日より義務化されました。 □ 対策を検討する委員会を開催する。 □ 指針を整備する。 □ 研修及び訓練を定期的実施する。
	衛生管理等について、当該事業所における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。	
	従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 訓練においては、感染症発生時において迅速に行動できるよう、役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などを実施しましょう。 ● 実態に即した感染症対策マニュアルやフロー図を整備し、従業者に周知しておくことが必要です。
秘密保持等	当該事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 秘密保持誓約書等により、退職後、従業者であった者が、利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じてください。
苦情処理	提供したサービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 苦情に迅速かつ適切に対応するための必要な措置とは、相談窓口、苦情処理体制及び手順等、苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、重要事項説明書等に苦情に対する対応の内容についても併せて記載するとともに、事業所に掲示すること等です。
	提供したサービスに係る利用者及びその家族からの苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所が組織として迅速かつ適切に対応するため、苦情の受付日、その内容等を記録することが義務付けられています。 ● 苦情の記録は、従業者に周知し、内容を共有しましょう。 ● 苦情の記録は、事業所において5年間保存しておく必要があります。

運営指導における指導事項

項目	主な指導内容	改善のポイント
地域との連携等	介護・医療連携推進会議を設置し、おおむね6月に1回以上、会議に対し活動状況を報告し、会議による評価を受けるとともに、会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 会議(テレビ電話装置等を活用して行うことができる。)は、おおむね6月に1回以上開催しなければなりません。
	介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 会議等で受けた報告、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りません。 ● 会議等の記録は、長寿社会政策課に提出してください。
虐待の防止	事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 虐待の防止のための対策を検討する委員会(虐待防止検討委員会)は、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はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成しましょう。 ● 事業所における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等、虐待防止検討委員会で得た結果について、従業者に周知徹底を図る必要があります。
	当該事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 虐待の防止のための指針には、次のような項目を盛り込むこみましょう。 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針 <input type="checkbox"/> 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針 <input type="checkbox"/> 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項 <input type="checkbox"/> 成年後見制度の利用支援に関する事項 <input type="checkbox"/> 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項 <input type="checkbox"/> 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項 <input type="checkbox"/> その他虐待の防止の推進のために必要な事項
	従業者に対し、研修を定期的実施すること。	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所は高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要があります、研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要があります。 ● 同様に、従業者が高齢者虐待防止法等に規定する養介護事業の従業者としての責務・適切な対応等を正しく理解していることも重要です。

運営指導における指導事項

項目	主な指導内容	改善のポイント
サービス提供体制強化加算	<p>・事業所の全ての従業員に対し、従業員ごとに研修計画を作成し、研修(外部における研修を含む。)を実施又は実施を予定していること。</p> <p>・利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たったの留意事項の伝達又は当該事業所における従業員の技術指導を目的とした会議を定期的開催すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 次のいずれにも該当しなければなりません。 <ul style="list-style-type: none"> □ 全ての従業員ごとに具体的な研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。 □ 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たったの留意事項の伝達又は当該事業所における従業員の技術指導を目的とした会議を定期的(おおむね1月に1回以上)開催し、全ての従業員が参加すること。また、会議の開催状況については、その概要を記録すること。 □ 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たったの留意事項には、少なくとも、次に掲げる事項について、その変化の動向を含めて記載すること。 <ul style="list-style-type: none"> □ 利用者のADLや意欲 □ 利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望 □ 家庭環境 □ 前回のサービス提供時の状況 □ その他サービス提供に当たって必要な事項 □ 全ての従業員に対し、健康診断等を少なくとも1年以内ごとに1回、事業主の費用負担により実施すること。
介護職員等処遇改善加算	<p>届出に係る計画の期間中に実施する介護職員の処遇改善の内容(賃金改善に関するものを除く。)及び当該介護職員の処遇改善に要する費用の見込額を全ての職員に周知すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護職員等処遇改善計画書を作成し長寿社会政策課に届け出る前に、当該計画書の内容を雇用する全ての職員に周知しなければなりません。 ● 会議録や周知文書で周知したことが確認できるようにしましょう。