

令和5年度(2023年度)

豊中市指定介護保険サービス事業者等集団指導
(地域密着型サービス・介護保険施設)



豊中市福祉部福祉指導監査課 高齢事業者係



はじめに



厚生労働省から「介護保険施設等 運営指導マニュアル」が示され、今後は、運営指導において確認しないこととなる項目も生じますが、介護保険事業所として指定を受けている以上、法令等の遵守は当然の責務です。制度について学び、自主点検表を活用し、サービスの質の評価を行い自ら改善を行う等、適正な運営に取り組む事業所の姿勢が求められています。



1. 人員に関する事項

《主な指導内容》

- 介護従業者について、必要な人員の確保ができていないか確認できなかつたので、確認できるようにすること。
- 介護支援専門員は、専らその職務に従事する常勤の者を従事させること。



《ポイント》

- 「常勤換算方法」「常勤」「専ら従事する」「専ら提供に当たる」等の用語の意味を確認する
- 職員の出勤時間や退勤時間が記録から確認できる
- 兼務について、それぞれの職種ごとに勤務時間を明確に区分
- 介護職員が調理や清掃に専従している時間を、介護に従事している時間から除外



- 派遣職員についても直接雇用の職員と同様に勤務実績や資格について確認
できる
- 併設事業所や系列事業所の介護職員等が応援にあたる場合も同様

トップページ⇒「健康・福祉・医療」⇒「介護保険・高齢者福祉」
⇒「介護保険」⇒「介護保険（事業者向け）」⇒「お知らせ」
⇒「全サービス共通のお知らせ」⇒「新型コロナウイルス感染症関連」
⇒「介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて」
⇒「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱い
について」



2. 設備に関する事項

《主な指導内容》

- 平面図について、実態に即した平面図を作成のうえ、本市へ変更届を提出すること。

《ポイント》

- 市に届けている平面図と異なる用途に変更
 - ➡ 速やかに変更届を長寿社会政策課に提出



3. 運営に関する事項

①重要事項説明書に関する事項

《主な指導内容》

- 重要事項説明書について、運営規程の概要、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等を適切に記載すること。



《ポイント》

- 運営規程の概要、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等を記載



- 利用者との契約の前に、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る
- 重要事項説明書の内容は、定期的に見直しを行い、最新の情報を掲載
- サービス計画の作成の項目について、「作成後は、その内容を説明し、同意を得た後に交付する」という一連の流れについて記載
- 第三者評価の実施状況についても、その有無にかかわらず、記載が必要（介護老人保健施設は除く）



②利用料等の受領に関する事項

《ポイント》

- 事業所が利用者の介護に必要と判断する物品の費用は、当該利用者から徴収不可
- 日常生活費等に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者等に当該サービスの内容及び費用の額について説明し、同意を得る
- 預り金の出納管理については、複数の者により行う
- 日常生活費等とは区分される費用について、利用者等への懇切丁寧な説明、同意書による確認

👉通知：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）

介護保険施設等における日常生活費等の受領について（平成12年11月16日 老振第75号・老健第122号）



③サービスの質の評価に関する事項

《ポイント》

- 自主点検表などを活用し、常にその改善を図る



トップページ⇒「健康・福祉・医療」⇒「介護保険・高齢者福祉」
⇒「法人・事業所等の指導」⇒「指定介護保険サービス等に関する自主点検表
について」⇒「自主点検表の掲載について」



④身体的拘束等の適正化に関する事項

《ポイント》

◆ 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、介護老人福祉施設、介護老人保健施設では、身体的拘束等の有無にかかわらず、身体的拘束等の記録の作成及び以下の要件を満たしていない場合は、身体拘束廃止未実施減算の適用

□ 1. 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会

- ・ 委員会を3月に1回以上開催
- ・ 委員会の結果を介護職員その他の従業者に周知徹底

□ 2. 身体的拘束等の適正化のための指針

□ 3. 身体的拘束等の適正化のための研修

- ・ 定期的（年2回以上）に実施



- ◆ 利用者又は他の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場合を除き、「身体的拘束等」を行ってはならない
- 3つの要件を全て満たすかをチームで検討し、確認、記録
 1. 切迫性：利用者本人または他の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：身体的拘束等を行う以外に代替する介護方法がないこと
 3. 一時性：身体的拘束等が一時的なものであること
- 手続きの面においても慎重に取り扱う
- 身体的拘束等に関する記録が義務

👉 参考：身体拘束ゼロへの手引き – 高齢者ケアに関わるすべての人に –



⑤ サービス計画の作成に関する事項

《ポイント》

- **アセスメント**
 - ・ 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて作成
- **サービス計画の作成**
 - ・ 多職種で協議したことがわかる
 - ・ 援助の目標や当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載
- **サービス計画の説明と同意・交付**
- **モニタリング**
 - ・ 実施状況の把握
 - ・ 必要に応じてサービス計画の変更

☞ 参考：最新の「介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について（平成11年11月12日 老企第29号）」



⑥ 運営規程に関する事項

≪市条例に定められている運営規程に記載が必要な事項≫

運営規程に記載が必要な事項 (サービスによって表現等が異なる場合があります)	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 (予防含む)	小規模多機能型居宅介護 (予防含む) 看護小規模多機能型居宅介護	認知症対応型共同生活介護 (予防含む)
事業の目的及び運営の方針	○	○	○	○
従業者の職種、員数及び職務の内容	○	○	○	○
営業日及び営業時間	○	○	○	
サービスの利用定員		○		○
登録定員、通いサービス及び宿泊サービスの利用定員			○	
サービスの内容及び利用料その他の費用の額	○	○	○	○
通常の事業の実施地域	○	○	○	
サービス利用(グループホームは入居)に当たっての留意事項		○	○	○
緊急時等における対応方法	○	○	○	
合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法	○			
非常災害対策		○	○	○
虐待防止のための措置に関する事項(最重点指導事項)	○	○	○	○
身体的拘束等の原則禁止(最重点指導事項)	○	○	○	○
その他運営に関する重要事項	○	○	○	○



「市条例に定められている運営規程に記載が必要な事項」

運営規程に記載が必要な事項 (サービスによって表現等が異なる場合があります)	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 介護老人福祉施設(ユニット型)	介護老人福祉施設	介護老人保健施設
事業・施設の目的及び運営の方針	○	○	○
従業者の職種、員数及び職務の内容	○	○	○
ユニット数及びユニットごとの入居定員	○		
入所定員	○	○	○
サービスの内容及び利用料その他の費用の額	○	○	○
サービス及び施設利用等に当たっての留意事項	○	○	○
緊急時等における対応方法	○	○	
非常災害対策	○	○	○
虐待防止のための措置に関する事項(最重点指導事項)	○	○	○
身体的拘束等の原則禁止(最重点指導事項)	○	○	○
その他運営に関する重要事項	○	○	○



《ポイント》

- 運営規程に記載すべき事項は、市条例においてサービスごとに定められている
- 運営規程の内容に変更があった場合には、長寿社会政策課に変更届を提出

《その他運営規程に記載が望ましい事項》

- ・ 事業者、事業所の概要（名称、所在地、連絡先）
- ・ 事故発生時の対応 ・ 地域との連携 ・ 個人情報保護
- ・ 衛生管理等 ・ 苦情処理 ・ 秘密保持等



⑦研修の機会の確保に関する事項

《ポイント》

- 年間研修計画を作成し、すべての従業者に研修の機会を計画的に確保
- 研修内容・当日の参加者・欠席者への周知等を含め記録
- 事業所全体で研修内容を共有
- 高齢者虐待防止・身体的拘束等適正化・事故発生の防止・感染症の予防及びまん延防止のための研修等
- 令和6年4月1日より認知症に係る基礎的な研修を受けさせるために必要な措置を講じることが義務（定期巡回・随時対応型訪問介護看護及び夜間対応型訪問介護は除く）



⑧ハラスメントの防止に関する事項

《主な指導内容》

○ 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者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。

《ポイント》

- ◆ 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、令和4年4月からすべての事業所に義務づけられている
- ◆ 特に留意されたい内容は以下のとおり
 - 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - 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



⑨業務継続計画の策定等に関する事項（令和6年4月1日より義務化）

«ポイント»

業務継続計画：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提供を受けられるよう、方針、体制、手順等を示した計画のこと

☞参考：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）「介護施設・事業所における新型コロナウイルス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」（厚生労働省老健局）

- 業務継続計画を策定し、従業者に対し、その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に実施



⑩ 非常災害対策に関する事項

《主な指導内容》

- 非常災害に関する具体的計画を策定すること。
- 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。



《ポイント》

- 水害・土砂災害を含む非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知
- 年2回以上、事業内容により内1回は夜間想定で避難、救出その他必要な訓練を行う



「非常災害に関する具体的計画」は消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画

- ・ 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（「高齢者等避難」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（「高齢者等避難発令」時 等）
- ・ 避難場所（市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（利用者ごとの避難方法（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

 **通知：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）**



- 「関係機関への通報及び連携体制の整備」とは、消防機関へ速やかに通報する体制をとるよう従業員に周知徹底
- 「避難、救出その他必要な訓練」の実施に当たっては、できるだけ地域住民の参加が得られるよう連携に努める
- 避難経路に通行の妨げとなるものが置かれていないか点検し、安全に通行及び避難
- 消防法その他法令等に規定された設備を確実に設置するとともに、定期的な設備点検を実施



⑪衛生管理等に関する事項

《ポイント》

- 対策を検討する委員会
- 指針を整備
- 研修及び訓練

- 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
- 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、従業員に周知
- 雇い入れ時と1年以内ごとに1回の健康診断（夜勤従事者については6月以内ごとに1回）
- 設備及び備品等は衛生面に配慮した管理・リネン類等の清潔な物品と段ボール等の不潔な物は、区別して保管・ごみや汚物を運ぶ際の動線にも配慮

 **参考：介護現場（施設系 通所系 訪問系サービスなど）における感染対策の手引き
第2版（厚生労働省老健局）**



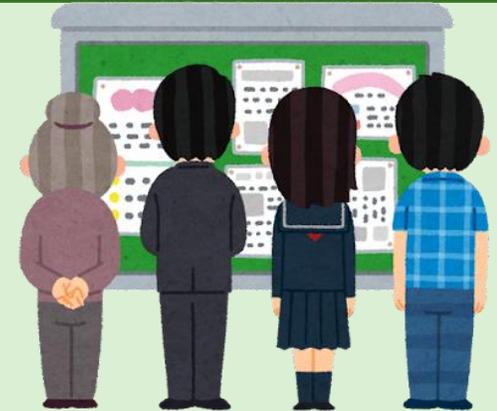
⑫ 掲示に関する事項

《主な指導内容》

- 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、勤務の体制その他の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を掲示すること。

《ポイント》

- 事業所の見やすい場所に、以下を掲示
 - ・ 高齢者虐待防止に関する相談窓口
(☞ 令和5年度豊中市やさしい介護と予防 p.10参照)
 - ・ 苦情相談窓口



⑬従業者の秘密保持に関する事項

《主な指導内容》

- 秘密保持等について、従業者及び従業者であった者が正当な理由なく、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に、必要な措置を講じること。



《ポイント》

- 従業者又は従業者であったものが、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のないよう、必要な措置を講じる
- 従業者の雇用時に、秘密保持について取り決める措置を講じる
- 派遣職員についても、秘密保持に関する取り決めを確認できる



⑭利用者の個人情報の使用同意に関する事項

《主な指導内容》

- 秘密保持等について、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るようにすること。

《ポイント》

- 利用者だけでなく家族も、あらかじめ文書により同意を得ておく
- 複数の家族の個人情報を取り扱う場合は、それぞれの家族から同意を得ておく



⑮ 苦情処理に関する事項

《ポイント》

- 苦情処理における必要な措置
 - ・ 相談窓口、苦情処理体制及び手順について明らかにし、重要事項説明書等に記載したり、事業所に掲示

- 苦情の記録
 - ・ 苦情の受付日、その内容等を記録
 - ・ 苦情の記録は、従業者に周知

- 適切な事業運営
 - ・ 対応マニュアル、手順やフロー、連絡体制を定め、従業者に周知
 - ・ 意見箱を設置



⑯事故発生時の対応に関する事項

《主な指導内容》

- 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、本市に連絡を行うこと。
- 利用者の誤飲・誤食を防ぐため、食品や飲料水以外のものは利用者の手が届かない場所に保管するなどの配慮を行うこと。
- 利用者の誤薬を防ぐため、食品と医薬品は区別して保管すること。
- 医薬品は、施錠保管を行うこと。
- 利用者が利用する区画においては、押しピンや小さなマグネットの使用は避けること。



《ポイント》

1 連絡と必要な措置

- 長寿社会政策課、当該利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行う
- 長寿社会政策課に事故報告書を提出
- 事故が発生した場合の対応方法を定めたマニュアルを作成

2 事故の状況及び処置の記録

- 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録
- 記録の内容は、従業者に周知し、情報共有する

3 再発防止

- 事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる



⑰運営推進会議等に関する事項 【地域密着型サービスのみ】

《主な指導内容》

- 運営推進会議については、おおむね2月に1回以上開催すること。
- 運営推進会議からの報告、評価、要望、助言等についての記録を作成していることが確認できなかったため、当該記録を作成するとともに、当該記録を公表すること。



《ポイント》

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の介護・医療連携推進会議、地域密着型通所介護及び認知症対応型通所介護の運営推進会議は、6月に1回以上開催
- 報告、評価、要望、助言等の記録を作成
記録を公表
- 会議の記録は、長寿社会政策課に提出
- 会議の記録の公表方法
 - ・ 事業所内に運営推進会議の会議録を掲示
 - ・ 利用者の家族に運営推進会議の会議録を郵送



⑱虐待の防止に関する事項（令和6年4月1日より義務化）

《主な指導内容》

- 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- 虐待の防止について、虐待の防止のための指針を整備していなかったもので、整備すること。



《ポイント》

虐待は、高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、事業所等は虐待の防止のために必要な措置を講じなければなりません。

👉参考: 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成17年法律第124号)

1 虐待の未然防止

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る

2 虐待等の早期発見

従業者は、虐待等又はセルフ・ネグレクト等の虐待に準ずる事案を発見しやすい立場にある



3 虐待等への迅速かつ適切な対応

虐待が発生した場合には、速やかに市の窓口に通報される必要がある

- 事業所内に、高齢者虐待防止に関する相談窓口（☞令和5年度豊中市やさしい介護と予防 p.10 表の「高齢者虐待に関して」参照）を掲示

4 虐待の発生又はその再発を防止するための措置

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催

- ・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
- ・管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にする
- ・定期的開催



(2) 虐待の防止のための指針

(3) 虐待の防止のための従業者に対する研修

- ・ 指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修を実施
- ・ 新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施
- ・ 研修の実施内容を記録

(4) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者

- ・ 専任の担当者を置く



⑱事業所等の記録の保存年限に関する事項

«ポイント»

- ◆ 事業所等が整備することとされている記録の保存年限は5年
➡ 保存年限の起算日が、令和4年4月1日から
変更されました。



トップページ⇒「健康・福祉・医療」⇒「介護保険・高齢者福祉」

⇒「介護保険」⇒「介護保険（事業者向け）」⇒「お知らせ」

⇒「全サービス共通のお知らせ」⇒「事業所の記録の保存に関する基準が変わります」



4. 介護報酬の算定に関する事項

《ポイント》

算定要件に適合せず算定された加算は、過誤調整の対象

- 加算の算定要件に適合していることが確認できる関係書類等を必ず整備し、保存
- ◆ 資料の例
- 算定の根拠が分かるもの
人員について：雇用契約書、勤務表（予定・実績）、資格証の写し等
要件について：サービスの計画書、サービスの実施記録、指針等
- 算定日が分かるもの
加算について、利用者又はその家族に説明し、同意を得た日付が分かる書類、医師の診断書など加算の対象になったことが分かる書類等



- 記録もれがないか複数でチェックする体制を整備
- 加算の算定要件について介護保険法、報酬告示、留意事項通知、Q & A等を
確認
- 自主点検
- 併設事業所等がある場合、両方のサービスで兼務が可能な人員配置基準
もありますが、場合によっては加算要件を満たさない場合もある



①人員基準欠如減算

《主な指導内容》

○ 計画作成担当者（介護従業者、看護師又は准看護師）の人員基準欠如減算について、その翌々月から人員基準欠如が解消されるに至った月まで、利用者全員について所定単位数を算定方法に従って減算すること。誤って請求した分については、自主点検のうえ、過誤調整の手続きを行うこと。

《ポイント》

- ◆ 「常勤換算方法」により職員数を計算する必要がある職種については、月ごとに常勤換算による職員数の把握
- ◆ 管理者や計画作成担当者について、研修の修了を要件としているサービスの従業者を変更する時は必ず確認



②サービス提供体制強化加算

《主な指導内容》

- サービス提供体制強化加算(Ⅰ)について、介護職員の総数のうち基準上求められる介護福祉士の割合を満たしていなかったため、自主点検のうえ、過誤調整等の手続きを行うこと。
- サービス提供体制強化加算について、人員基準欠如に該当する日に関しては、自主点検のうえ、過誤調整等の手続きを行うこと。
- サービス提供体制強化加算について、職員の割合の算出に当たって、前年度の平均を用いていることが、確認できるようにすること。



《ポイント》

- 1日ごとに基準を確認した場合に、定員超過利用若しくは人員基準欠如に該当していた日は、加算の請求ができない
- 職員の割合の算出は、常勤換算方法により算出した前年度（3月を除く。）の平均を用いる
ただし、前年度の実績が6月に満たない事業所（新たに事業を開始し、又は再開した事業所を含む。）は、届出日の属する月の前3月について、常勤換算方法により算出した平均を用いる
- その割合については毎月記録しておくことが重要



- サービス提供体制強化加算(I)については、サービスの質の向上や利用者の尊厳の保持を目的として、次のような取組みが必要

(例)

- L I F E を活用した P D C A サイクルの構築
- I C T ・テクノロジーの活用
- 高齢者の活躍（居室やフロア等の掃除、食事の配膳・下膳などのほか、経理や労務、広報なども含めた介護業務以外の業務の提供）等による役割分担の明確化
- ケアに当たり、居室の定員が 2 以上である場合、原則としてポータブルトイレを使用しない方針を立てて取組を行っていること



③介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、 介護職員等ベースアップ等支援加算

《ポイント》

- 加算の算定に当たっては、介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算処遇改善計画書を作成し、長寿社会政策課に提出する前に、その内容を全職員に周知
- 職場環境要件の項目にかかる見込み金額を、全職員に周知

👉通知：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4年6月21日老発0621第1号)



資料確認票の提出について

☞ (別紙) 令和5年度豊中市指定介護保険サービス事業者
等集団指導「資料確認票」の提出について



ご清聴ありがとうございました

