運営指導における主な指導事項等

共　　　通

令和7年度版 居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者

 ※ 特定施設入居者生活介護を除く

| 項目 | 問題点 | 指導内容 |
| --- | --- | --- |
| 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 | 　　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、所管の県福祉事務所又は県高齢者福祉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。　※　運営規程と重要事項説明書の参考例を、県ホームページの「新規指定申請の概要・手引等」のページに掲載していますので、参考にしてください。　　https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/　　shinsei-tetsuduki/shitei-shinsei.html |
| 運営規程 | ①　運営規程に盛り込むべき項目が漏れている。②　利用者負担割合に３割負担の表記がない。③　用語に誤りがある。　×サービス提供地域　×ガイドライン | ①　条例（指定基準）で、サービス種類別に運営規程に盛り込む項目が規定されていますので、漏れのないように定めてください。また、解釈通知の留意点も参考にしてください。　　なお、市町村の一部を通常の事業の実施地域とする場合は、地名などを具体的に表記してください。* 虐待の防止のための措置に関する事項が漏れて

　　いる事例が多くみられます。②　利用者負担割合は、２割負担、３割負担を含めた表記にしてください。③　「サービス提供地域」と記載している場合は、「通常の事業の実施地域」に修正してください。　　「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」（厚生労働省）のとおり、「ガイドライン」は「ガイダンス」に修正してください。　※　重要事項説明書の記載も同様です。また、重要　　事項説明書の記載と整合させてください。 |
| 重要事項説明書 | 1. 営業日（休業日）が実際と異な

る。②　苦情相談の市区町村窓口について、通常の事業の実施地域の市区町村の一部しか記載していない。　　介護保険担当課名に誤りがある。③　利用料金（１０割額）について、１単位を１０円として計算している。　　地域区分別１単位の単価が記載されていない。④　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。　　利用料金（１０割の額）の記載がない。⑤　利用料金や利用者負担額、端数処理に誤りがある。　　加算の名称が不正確である。⑥　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（算定できない加算）　を記載している。　　また、算定の見込みがある加算に　ついて記載していない。⑦　サービス提供時間に応じた利用料及び利用者負担額が記載されていない。 | ①　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。②　市区町村の苦情相談窓口は、運営規程で定める通常の事業の実施地域の市区町村(さいたま市は該当する区ごと)すべての介護保険担当課・電話番号を記載してください。　　市町村の介護保険担当課名が変更された場合は修正してください。　　なお、利用者ごとに、当該利用者の保険者である市区町村の苦情相談窓口を記載する場合は、この限りではありません。　　また、埼玉県国民健康保険団体連合会（介護福祉課）の電話番号は、次の番号を記載してください。　　・苦情相談専用 ０４８-８２４-２５６８③　単位数に、事業所の所在地の地域区分別１単位の単価を掛けて、利用料金（１０割額）を計算してください。　　　料金表欄外に「地域区分別１単位の単価（○級地） 10.○○円」等と記載してください。1. 利用者負担額について１割負担、２割負担の額に

加え、３割負担の額も正確に記載してください。　　　料金表には利用者負担額（１割、２割、３割の額）だけでなく、利用料金（１０割額（単位数×単位の単価））も記載してください。1. 利用料金は、最新のものを記載してください。（令

和６年度介護報酬改定で地域区分が変更された市町村があります。）　　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（小数点以下）の端数は切り捨て⑥　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。　　また、算定の見込みがある加算（減算）については、必ず記載してください。⑦　サービス提供時間に応じた利用料及び利用者負担額が記載されていない。 |
|  | ⑧　通常の事業の実施地域を越えた場合の交通費を記載していない。　（運営規程に定めがなく、徴収しない場合は記載不要です。）⑨　事故発生時の対応について記載していない。⑩　福祉サービス第三者評価の実施状況の記載がない。 | ⑧　「自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、１キロメートル当たり〇〇〇円を請求します。」などと記載してください。　（訪問看護では介護と医療で交通費の取扱いが異なるので注意してください。）⑨　事故発生時の対応について記載してください。⑩　実施の有無を記載してください（対象サービスは、訪問介護、通所介護、短期入所生活介護）。 |
| 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、員数や勤務の体制において「常勤」として取り扱っている。 | ①　指定基準でサービス種類別に定めている人員は、最低限の人員配置ですので、必ず基準以上の配置をしてください。　　基準で定める人員（看護職員や介護職員など）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ので、注意してください。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存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。必ず、指定基準の解釈通知を確認してください。 |
| 受給資格等の確認 | 被保険者資格を確認していない。 | 　被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期限を確認してください。 |
| 心身の状況等の確認 | サービス担当者会議等の記録がない。 | 　サービス担当者会議等に参加し、利用者の心身の状況等の把握に努め、その記録を保管してください。　ケアマネージャーから会議等の記録が提供される場合もありますが、提供されない場合は事業所で記録を行ってください。 |
| 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）。　　従業者に雇用条件通知書を交付していない。②　出勤簿等を作成しておらず、勤務状況を確認できない。③　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。④　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。） | 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、契約更新の都度）。　　条例（指定基準）では、当該事業所の従業者によってサービスを提供することが義務付けられ、具体的には雇用契約等によって、管理者の指揮命令下にあることが必要です。②　タイムカードや出勤簿等を整備し、事業所における職種ごとの勤務状況が確認できるようにしてください。（法人役員も対象となります。）③　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勤務表に記載し、タイムカードや出勤簿等により職種ごとの勤務時間を明確にしてください。　　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。④　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けで変　更されている　(例)　相談室の一部が従業者休憩室 | 　　指定時の設備の用途を変更した場合には、専用区　画等変更届を、所管の県福祉事務所又は県高齢者福　祉課に提出してください。 |
| 個別サービス計画 | **※訪問入浴介護、居宅療養管理指導を除く**①　居宅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を受け取っていない。　　変更前の個別サービス計画などが保存されていない。②　提供するサービス内容の見直しが必要な場合において、居宅介護支援事業者へ居宅サービス計画の見直しの依頼及び個別サービス計画の変更を行っていない。③　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。　　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。　　個別サービス計画を利用者に渡　すことを忘れている。 | ①　居宅サービス計画を居宅介護支援事業者から交付を受けるとともに、当該居宅サービス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。　　個別サービス計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、個別サービス計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更してください。　　なお、個別サービス計画、提供した具体的なサービス内容などの記録類はその完結した日（契約終了により一連のサービス提供が終了した日）から２年間保存しなければならないこととされています。②　提供するサービス内容の見直しが必要な場合、居宅介護支援事業者へ居宅サービス計画の見直しを依頼し、変更後の居宅サービス計画に沿った個別サービス計画を作成してください。③　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。　　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です　ので、留意してください。 |
| サービス提供の記録 | 　　提供した具体的なサービスの内容の記録が不十分。　(例)　利用者の心身の状況を記録　　　していない。 | 　　サービスを提供した際には、提供日、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。　　この記録は、個別サービス計画と同様に完結した日（契約の終了により一連のサービス提供が終了した日）から２年間の保存が義務付けられています。　　また、利用者から申出があった場合は、この記録を文書等で提供することが義務付けられています。　　同一日に複数回のサービスを提供した際には、サービス提供記録等の記録を分けて、サービス提供内容が明確になるよう記録してください。 |
| その他の日常生活費の利用者負担 | **※通所系サービス、短期入所サービス**①　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　に一律に提供し、すべての利用者か　らその費用を画一的に徴収してい　る。②　共用のテレビ、雑誌、カラオケ設　備使用料等を、その他の日常生活費　として徴収している。 | ①　こうした日用品を、すべての利用者に一律に提供　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。②　すべての利用者に一律に提供される教養娯楽に係　　る費用の徴収は認められません。 |
|  | ※　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　　に負担を求める場合があります。　　○　身の回りの品の費用　　　　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　　　　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　※　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。　　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　短期入所生活介護の利用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。　　　（参考）「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）　※　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。 |
| 領収証への医療費控除対象額等の記載 | **※訪問介護、訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護**　医療費控除の対象となる利用者　に交付する領収証に、「医療費控除　対象額」と「居宅介護支援事業者等　の名称」を記載していない。 | 　　居宅サービス、介護予防サービスの利用者全員で　はありませんので、注意してください。　　対象となる利用者に交付する領収証には、「医療費　控除対象額」と「居宅サービス計画又は介護予防サ　ービス計画を作成した事業者名」を記載してくださ　い。　　医療費控除の対象者は以下のとおりです。　 |
| 　※　医療費控除の対象者、医療費控除の対象額　　①　次のａ又はｂの利用者　　　　（ａ、ｂとも介護予防サービスを含む）　　　　ａ　医療系サービス（訪問看護、訪問リハ、居宅療養管理指導、通リハ、　　　　　短期入所療養介護　等）　　　　ｂ　ａの医療系サービスと併せて、訪問介護（生活援助中心型を除く）、　　　　　訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護を利用する場合　　　　<医療費控除対象額>　介護保険対象分の自己負担額　　②　次のａ又はｂにおいて、介護福祉士等による喀痰吸引等が行われた場合　　　　（ａ、ｂとも介護予防サービスを含む）　　　　ａ　医療系サービスと併せて利用しない訪問介護（生活援助中心型を除く）、　　　　　訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護を利用する場合　　　　ｂ　生活援助中心型の訪問介護を利用する場合　　　　<医療費控除対象額>　介護保険対象分の自己負担額の10％　　　上記のうち、領収証への「医療費控除対象額」と「居宅介護支援事業者等の名称」の記　　載が必要となるのは、①のｂと②の場合です。　　（参考）　「介護保険制度下での居宅サービス等の対価に係る医療費控除等の取扱いに　　　　　　ついて」厚生労働省事務連絡（平成28年10月3日） |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 問題点 | 指導内容 |
| 非常災害対策 | **※通所系サービス、短期入所サービス**①　避難訓練を１度も実施していない。　　消火難訓練を１度も実施していない。　　避難経路に物が置かれており、避　難の際に支障がある。②　水防法や土砂災害防止法に基づく　避難確保計画の作成がされていな　い。　　従業者への周知と訓練を実施して　　いない。 | ①　防火管理者には、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）等が義務付けられています。　　また、防火管理者を置かなくてもよい事業所においては、定期的に、年１回以上は、避難、救出その他必要な訓練を実施してください。②　洪水や土砂災害による浸水想定区域内や土砂災害警戒区域内にある社会福祉施設のうち、市町村地域防災計画に要配慮者利用施設として名称が記載された施設については、避難確保計画の作成及び避難訓練の実施、報告が義務づけられています。 |
|  ※　防火管理者の選任が必要となる基準 　・通所介護事業所等：利用者と従業者を合算した人数が30人以上　　　（消防法施行令 別表第1 (6)項 ハ）　　　但し、宿泊サービスを提供し、その利用者が主に要介護３以上である事業所は10人以上 　・短期入所生活介護事業所等：利用者と従業者を合算した人数が10人以上　　　（消防法施行令 別表第1 (6)項 ロ） |
| 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。 | ①　秘密保持の誓約書を従業者から徴取する場合、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。　　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。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（家族代表者からの同意でも構いません。）。　※　個人情報使用同意書の参考様式を「新規指定申請の概要・手引等」のページに掲載していますので、参考にしてください。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 問題点 | 指導内容 |
| 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。　　苦情内容の記録は、その完結の日（契約の終了により一連のサービス提供が終了した日）から２年間の保存が義務付けられています。　※　記録の参考様式を「新規指定申請の概要・手引等」のページに掲載していますので、参考にしてください。 |
| 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、市町村等に事故報告を行っていない。事故の状況や対応を記録していない。 | 　　サービスの提供により事故が発生した場合には、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者、県福祉事務所等に対して連絡を行うとともに、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。　　事故の記録は、その完結の日（契約の終了により一連のサービス提供が終了した日）から２年間の保存が義務付けられています。　　　※　記録の参考様式を「新規指定申請の概要・手引等」のページに掲載していますので、参考にしてください。　※　各事業所での対応については、「老人福祉施設等危機管理マニュアル」（対象は、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハ、通所介護、通所リハ、短期入所）も参考にしてください。https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/korei-shisetu/kikikanri.html　　条例では、県独自の基準として、「サービスの提供により事故が発生しないよう利用者の安全の確保に努めなければならない」と規定しています。県内の施設・事業所では、これまでに、入浴時の死亡事故や送迎時の死亡事故などの重大な事故も発生しています。　　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。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 問題点 | 指導内容 |
| 変更の届出等 | 　事業所の区画、管理者、サービス提供責任者、運営規程など届出が必要な事項に変更があったが、福祉事務所等に届け出ていない。 | 　事務所の名称及びその他厚生労働省令で定める事項に変更があった場合には、１０日以内に、その旨を所管の県福祉事務所又は県高齢者福祉課に届け出てください。 |
| 業務管理体制 | **※　業務管理体制整備の届出を県知****事宛に届け出ている事業者**①　届出事項に変更があったが、届け　出ていない。②　法令遵守責任者の氏名や法令等遵　守についての考え等が従業者に周知　されていない。 | ①　法人代表者、法人の主たる事務所の所在地、事業　　所の所在地、法令遵守責任者等に変更があった場合　には、所管の県福祉事務所又は県高齢者福祉課に届　け出てください。　※　県ホームページの「介護サービス事業者の業務管理体制整備に係る届出」のページを参考にしてください。　　　https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/　　　shinsei-tetsuduki/gyoumukanri-taisei.html②　法令遵守責任者は、業務管理体制（法令等遵守）　についての考え方（方針）を従業者に周知してくだ　さい。 |

※　条例、指定基準、報酬基準、解釈通知等の詳細は、必ず、次の県条例、関係省令、告示、通知等をご確

　認ください。

条 例 等：　○介護保険法施行条例

　　　　　　　（平成24年埼玉県条例第66号）

　　　　　　○埼玉県軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム等の設備及び運営に関する基準を定める条例及び介護保険

　　　　　　　法施行条例の県独自基準の施行について

　　　　　　　（平成25年3月27日　高介第2516-2号）

|  |
| --- |
| ・　サービス種類ごとの指定基準は、従来、厚生労働省令（国の基準）で定められていましたが、　平成23年の法改正で、指定権者が条例で定めることになりました。・　埼玉県では、平成24年12月25日に埼玉県軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム等の設備及　び運営に関する基準を定める条例（平成24年埼玉県条例第65号）及び介護保険法施行条例（平　成24年埼玉県条例第66号）を公布し、県独自の基準を除き、公布の日から施行されています。　　また、県独自の基準については、平成25年4月1日から施行されています。・　国の基準が項目ごとに、①従うべきもの、②標準とするもの、③参酌するものに分けられ、こ　れらに応じて条例を定めています。 |

指定基準：　○指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

　　　　　　　（平成11年3月31日　厚生省令第37号）

　　　　　　○指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防

　　　　　　　のための効果的な支援の方法に関する基準

　　　　　　　　（平成18年3月14日　厚生労働省令第35号）

報酬基準：　○指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準

　　　　　　　（平成12年2月10日厚生省告示第19号）

　　　　　　○指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準

　　　　　　　（平成18年3月14日厚生労働省告示第127号）

解釈通知：　○指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について

　　　　　　　（平成11年9月17日　老企第25号）

　　　　　　○指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定居宅介護支援に要する費用の額の

　　　　　　　算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

　　　　　　　（平成12年3月1日　老企第36号）

　　　　　　○指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

　　　　　　　（平成18年3月17日　老計発・老振発・老老発第0317001号）

　※　このほか、「運営指導での主な指摘事項に関するＱ＆Ａ－介護保険　居宅サービス事業所－」（福祉監査課ホームページに掲載）も、参考にしてください。