

介護サービス事業所運営指導結果について

全サービス共通

# 1. 運営指導全般 (P3~6)

## (1) 運営指導における指摘事項の種類について

### 文書指摘

- 指導後に改善内容を確認する必要があり、改善報告書にて改善内容の確認が必要な事項です。（例：人員、設備及び運営基準違反、介護給付費の過誤等）

### 口頭指摘

- 違反の程度が軽微である場合又は文書指摘を行わずとも改善が見込まれる事項です。

### 助言

- 法令又は通知等の違反は認められないものの、施設や事業所の運営等の観点から改善が望ましい事項です。

※口頭指摘、助言については、改善報告書の提出は不要です。

## (2) 運営指導に関する準備書類等について

### 事前提出書類（①～⑧は全事業所・施設共通）

- ①従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表（直近の確定月分）
- ②利用者（入所・入居者）数一覧表 ※様式任意（直近12月分）
- ③建物平面図（様式任意）
- ④事業所のパンフレット
- ⑤行動障がいのある利用者リスト（入所・入居系サービスのみ）
- ⑥人員・設備・運営基準等自己点検シート
- ⑦運営規程
- ⑧重要事項説明書
- ⑨直近で作成した利用者1名分の居宅サービス計画に関する様式（居宅介護支援のみ）  
アセスメント、課題整理総括表、居宅サービス計画第1表～第3表、サービス担当者会議の要点、  
モニタリング結果

※事業所に在籍している介護支援専門員ごとの提出をお願いしています。

## 当日準備書類

- ①契約書、個人情報使用同意書
- ②サービス提供記録（直近12月分）
- ③居宅・施設サービス計画（サービス提供事業所の場合は個別サービス計画）
- ④勤務状況の確認ができるもの（出勤簿又はタイムカード、雇用契約書、就業規則など）
- ⑤従業者の資格証、各種研修修了証
- ⑥業務日誌
- ⑦身体拘束に関する記録
- ⑧職員研修に関する記録（内部研修、外部研修等）
- ⑨苦情に関する記録、苦情対応マニュアル
- ⑩事故に関する記録、事故対応マニュアル
- ⑪非常災害対策に関する書類
- ⑫感染症に関する書類
- ⑬介護給付費明細書
- ⑭利用者に交付した請求書・領収書の控え
- ⑮加算の算定要件に適合することを確認できる書類

## 留意事項

- サービス種別等により該当しない書類は作成する必要はありません。
- 従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表は、通常事業所で作成している勤務表を提出することも可能ですが、常勤・非常勤の別、専従・兼務の状況が分かるよう作成してください。
- 介護記録等を電子化している場合は、改めて印刷する必要はありません。指導当日、事業所において、直接端末を操作して確認をさせていただきますので、準備をお願いします。
- 個別の加算等を確認するため、サービス提供記録の提出をお願いいたしますので、利用を中止した利用者を含めて、提出できるようご協力ください。

## 2. 監査について (P8)

監査は、以下の情報を踏まえて、指定基準違反、不正請求又は人格尊重義務違反等の事実関係を確認する必要があると認める場合に立入検査等を実施します。なお、監査において、虚偽の報告又は答弁、検査忌避等した場合には、指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することがあります。

- ① 通報、苦情、相談等に基づく情報
- ② 市が、高齢者虐待防止法に基づき虐待を認定した場合又は高齢者虐待等により利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる情報
- ③ 国民健康保険団体連合会、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情
- ④ 県、他の市町村及び国民健康保険団体連合会からの通報情報
- ⑤ 介護保険給付費適正化システムの分析から特異傾向を示されている場合
- ⑥ 介護サービス事業所情報の報告を拒否している場合



### 3. 虐待の防止について (P10~13)

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる措置を講ずることが義務付けられております（令和6年3月31日までは努力義務）。

虐待が認められた場合は、直ちに監査を実施し、改善すべき事項がある場合は、改善勧告又は命令をすることがあります。利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている場合、虐待の隠蔽、市への通報義務違反等は、人格尊重義務違反に該当し、指定取消等の行政処分に該当する場合があります。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（\*1）を定期的を開催するとともに、その結果について、全職員に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針（\*2）を整備すること。
- ③ 全職員に対し、虐待のための研修（\*3）を定期的を実施すること。
- ④ ①から③を適切に実施するための担当者を置くこと。

## \* 1 検討事項

- ① 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること
- ② 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ③ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ④ 虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること
- ⑤ 職員が虐待等を把握した場合に、市への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- ⑥ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- ⑦ ①から⑥の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

## \* 2 指針の項目

- ① 虐待の防止に関する基本的考え方
- ② 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ③ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ④ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ⑤ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ⑥ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ⑦ 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ⑧ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ⑨ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

### \* 3 研修の頻度等

- ・ 訪問系、通所系サービス事業所 年1回以上
- ・ 入所・入居系サービス事業所 年2回以上
- ・ 共通事項...新規採用時  
研修内容について記録することが必要

## 4. ハラスメントについて (P15)

令和4年4月からは、中小企業（医療・介護を含む企業）を含めて、ハラスメント防止のための方針の明確化等の措置が義務付けられており、以下の内容に取り組む必要があります。

### （1）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。

### （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

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、職員へ周知すること。

### （3）事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、以下の取組例のとおり、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい。

- ①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- ③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）