

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、提出できるよう御協力ください。

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。

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. 業務継続計画（BCP）の策定について（P15～18）

事業所は、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の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、この業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

- ① 感染症及び非常災害に係る業務継続計画を策定する。
- ② 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に実施する。
- ③ 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。

* 計画の記載項目

【感染症に係る業務継続計画】

- ① 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- ② 初動対応
- ③ 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

感染症の予防及びまん延の防止のための指針と一体的に策定することができます。

* 計画の記載項目

【災害に係る業務継続計画】

- ① 平時からの備え（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等
- ② 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- ③ 他施設及び地域との連携

訪問系サービス以外の事業所で作成する非常災害に関する具体的計画と一体的に策定することができます。

研修及び訓練の頻度等

- ・ 訪問系、通所系、短期入所系、多機能系サービス事業所 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

感染症の予防及びまん延の防止のための訓練、非常災害対策に係る訓練（訪問系サービスを除く）と一体的に実施することができます。

5. 身体的拘束等の適正化について（P20～23）

【全サービス共通】

事業所は、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ず、緊急やむを場合に身体的拘束等を行う場合にあっては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておく必要があります。

【入所・入居系、多機能系、短期入所サービス事業所共通】

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。具体的に以下のようなことを想定して開催してください。

- ① 身体的拘束等について報告するための様式を整備すること。
- ② 介護職員その他の従業者は、身体的拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、①の様式に従い、身体的拘束等について報告すること。
- ③ 身体的拘束等適正化検討委員会において、②により報告された事例を集計し、分析すること。
- ④ 事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等进行分析し、身体的拘束等の発生原因、結果等を取りまとめ、当該事例の適正性と適正化策を検討すること。
- ⑤ 報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること。
- ⑥ 適正化策を講じた後に、その効果について評価すること。

【入所・入居系、多機能系、短期入所サービス事業所共通】

身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。以下のような項目を盛り込む必要があります。

- ① 事業所における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ② 身体的拘束等適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ③ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④ 事業所内で発生し身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ⑤ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦ その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

身体的拘束等の適正化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（年2回以上）を開催するとともに、新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施する必要があります。

研修の実施内容についても記録する必要があります。

7. 揭示、苦情処理

事業所は、重要事項及び苦情の相談窓口、苦情処理の体制及び手順等事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要についてウェブサイトに掲載する必要があります。

ウェブサイトとは、法人のホームページ等又は介護サービス情報公表システムのことをいいます。