

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
一般原則	全サービス共通	高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。	全従業員に対して、高齢者虐待の防止等のための措置として、研修を定期的実施すること。	※ 青森市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等を定める条例（以下「居宅サービス基準条例」という。）第4条 他 ※ 逐条解釈 ※ 高齢者虐待防止法第20条
掲示	全サービス共通	事業所に運営規程の概要や重要事項を掲示していない。	運営規程の概要、従業員の勤務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事業所の見やすい場所に掲示すること。 なお、ファイル等を利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることで掲示に代えることができる。	※ 居宅サービス基準条例第35条 他 ※ 逐条解釈
人員基準	通所介護	資格要件を満たしていない者が生活相談員として従事している。	生活相談員については、下記のいずれかに該当する者を配置すること。  (イ) 社会福祉法第19条第1項各号のいずれかに該当する者 (ロ) (イ) と同等以上の能力を有すると認められる者 a介護支援専門員 b介護福祉士 c社会福祉法第2条に定める第一種社会福祉事業を行う施設、介護保険施設、療養病床又は老人性認知症疾患療養病棟を有する病院・診療所、指定居宅サービス事業所（訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を除く。）又は指定地域密着型サービス事業で2年以上介護又は相談業務に従事した者	※ 居宅サービス基準条例第101条 ※ 逐条解釈
運営規程	全サービス共通	・運営規程及び重要事項を記した文書について、従業員の職務内容の記載誤り、利用料金の記載誤り、3割負担の記載がない等の不備がある。 ・運営規程と重要事項を記した文書との一部不整合及び通常の事業の実施地域が現状と異なる等不備がある。	運営規程及び重要事項を記した文書の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の運営規程等を市（介護保険課）へ届け出るとともに、従業員及び利用者に周知すること。	※ 居宅サービス基準条例第31条 他 ※ 逐条解釈 ※ 介護保険法第75条 他
運営規程	(介護予防)認知症対応型 共同生活介護	運営規程及び重要事項を記した文書について、寝具代、福祉用具の購入費を一律入居者から徴収すると誤解を与えかねない記載がある等不備がある。	運営規程及び重要事項を記した文書の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の運営規程等を市（介護保険課）へ届け出るとともに、従業員及び利用者に周知すること。	※ 青森市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（以下「密着型サービス基準条例」という。）第124条 他 ※ 逐条解釈 ※ 介護保険法第78条の5 他 ※ 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条厚生省老人保健福祉局企画課長通知）

訪問系サービス・・・訪問介護、(介護予防)訪問入浴、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・(介護予防)短期入所、(介護予防)短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設(地域密着型含む)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、(介護予防)通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・(介護予防)小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
内容及び手続の説明及び同意	全サービス共通	利用申込者又はその家族に対し、重要事項を記した文書を交付して説明を行っているが、同意を得たことが確認できない。	サービス利用の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得た事がわかるよう書面等により内容を残すこと。	※ 居宅サービス基準条例第10条 他 ※ 逐条解釈
内容及び手続の説明及び同意	全サービス共通	一部の利用者について、介護報酬改定に伴う重要事項を記した文書について交付していない。また、説明していることが確認できない。	改正のあった介護報酬内容を記した文書を交付して説明を行い、利用者の同意を得ること。	※ 居宅サービス基準条例第10条 他 ※ 逐条解釈
内容及び手続の説明及び同意	(介護予防)福祉用具貸与	重要事項を記した文書について、利用料の設定の方式(利用期間に歴月による1月に満たない端数がある場合の算定方法等)の記載がない等不備がある。	重要事項を記した文書の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の重要事項を記した文書を従業者及び利用者へ周知すること。	※ 居宅サービス基準条例第10条 他 ※ 逐条解釈
内容及び手続の説明及び同意	(介護予防)認知症対応型通所介護	重要事項を記した文書について、認知症に係る診断書の取得及び費用負担が必須であるかのような記載がある等不備がある。	重要事項を記した文書の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の重要事項を記した文書を市(介護保険課)へ届け出るとともに、従業者及び利用者へ周知すること。	※ 密着型サービス基準条例第11条準用 他 ※ 逐条解釈 ※ 居宅介護支援等に係る書類・事務手続や業務負担等の取扱いについて(介護保険最新情報 vol.959令和3年3月31日厚生労働省老健局)
内容及び手続の説明及び同意	介護予防支援	介護予防サービス計画(ケアプラン)の作成に当たり、利用者が複数の指定介護予防サービス事業者等の紹介を求めることが可能であることや、介護予防サービス計画原案に位置付けた介護予防サービス事業者等を選定した理由の説明を求めることが可能であることについて、利用者に対し、口頭による説明のみで行われている。	利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者が担当職員に対して複数の介護予防サービス事業者等の紹介を求めることや、介護予防サービス計画原案に位置付けた介護予防サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること等について説明を行う際には、文書を交付し説明を行うとともに、理解したことについて必ず利用申込者から署名を得ること。	※ 青森市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援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等を定める条例第8条 ※ 逐条解釈
サービス提供困難時の対応	全サービス共通	一部の利用者について、事業所の都合(人員不足)によりサービスの提供を頻繁に変更している。	利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認められた場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の事業者等の紹介その他必要な措置を速やかに講ずること。	※ 居宅サービス基準条例第12条 他 ※ 逐条解釈
勤務体制の確保等	全サービス共通	従業者に対して研修を実施していない。	従業者の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保すること。	※ 居宅サービス基準条例第33条 他 ※ 逐条解釈
勤務体制の確保等	全サービス共通	事業所内で職種を兼務している者や他の事業所等の業務に従事している者について、勤務時間や職務内容が明確に区分されていない。	事業所ごとに勤務表を作成し、従業者等については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすること。 なお、兼務をしている者については、それぞれの職務、それぞれの事業所等における勤務表を作成し、勤務時間や職務内容を区分し、適正に管理すること。	※ 居宅サービス基準条例第33条 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、(介護予防)訪問入浴、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・(介護予防)短期入所、(介護予防)短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設(地域密着型含む)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、(介護予防)通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・(介護予防)小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
勤務体制の確保等	全サービス共通	職場におけるハラスメント対策について必要な措置を講じていない。	事業者は、下記の内容に留意し職場におけるハラスメントの防止のための必要な措置を講じること。 ・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（苦情を含む）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。	※ 居宅サービス基準条例第33条 他 ※ 逐条解釈
勤務体制の確保等	訪問介護	訪問介護事業所と有料老人ホームで勤務している一部の従業員が、訪問介護事業所の勤務表に記載されていない。	指定訪問介護事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、訪問介護員ごとについては、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすること。	※ 居宅サービス基準条例第33条 ※ 逐条解釈
訪問介護員等の員数	訪問介護	常勤のサービス提供責任者が、同一敷地内にある有料老人ホームの業務にも従事しており、常勤専従の要件を満たしていない。	常勤のサービス提供責任者については、訪問介護事業所に常勤し、当該事業所の業務に専従すること。	※ 居宅サービス基準条例第7条 ※ 逐条解釈
訪問介護員等の員数	訪問介護	非常勤のサービス提供責任者の勤務時間が、当該事業所で定められている「常勤の従業員が勤務すべき時間数」の2分の1以上に達していない。	非常勤のサービス提供責任者については、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訪問介護員等が勤務すべき時間数の2分の1以上に達している者とする。	※ 居宅サービス基準条例第7条 ※ 逐条解釈
秘密保持等	全サービス共通	一部の従業員について、秘密保持等に必要な措置を講じていない。	事業所の従業員及び過去に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、誓約書を取り交す等の必要な措置を講じること。	※ 居宅サービス基準条例第36条 他 ※ 逐条解釈
秘密保持等	全サービス共通	利用者及び当該利用者の家族から、個人情報を利用する場合の同意を、文書により得ていない。	利用者及び当該利用者の家族の個人情報をを用いる場合には、あらかじめ文書により同意を得ること。	※ 居宅サービス基準条例第36条 他 ※ 逐条解釈
事故発生時の対応	全サービス共通	・誤薬事故について、市に報告していない。 ・医療機関の受診を要した事故について、市に報告していない。	当該事故について、所定の様式により速やかに市（介護保険課）に報告すること。 なお、事故等が発生した場合には、市の定める取扱要領に従い、遅くとも5日以内を目安に、電子メール等にて報告書を提出すること。	※ 居宅サービス基準条例第41条 他 ※ 逐条解釈 ※ 介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱要領

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問看護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
苦情処理	全サービス共通	一部の利用者やその家族から苦情を受け付けた際に、対応状況を記録していない。	苦情が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ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行うため、受付日、その内容等を記録し、2年間保存すること。	※ 居宅サービス基準条例第39条 他 ※ 逐条解釈
管理者の業務	訪問看護	一部の利用者について、管理者による指定訪問看護の実施状況の把握が不十分である。	管理者は従業員の管理及びサービスの利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業員に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行うこと。	※ 居宅サービス基準条例第57条準用
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 共通	非常災害に関する具体的計画を策定していない。	利用者の安全の確保に努めるため、事業所の立地条件に応じた風水害、地震、火災等の災害に対処するための具体的計画を策定するとともに、関係機関への通報及び連携体制の整備、避難、救出訓練の実施等の対策を講じること。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈 ※ 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（H28.9.9付け老総発0909第1号）
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 共通	非常災害対策に関する具体的計画の内容が不十分である。	非常災害に関する具体的な計画については、消防計画のみならず、事業所の立地条件に応じた風水害、地震等の災害に対処するための計画とすること。 また、当該計画に基づき避難訓練を実施し、計画の内容を検証し、見直しを行うこと。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈 ※ 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（H28.9.9付け老総発0909第1号）
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 共通	定期的に避難訓練、救出訓練その他必要な訓練を行っていない。	事業所の実情を踏まえた避難等必要な訓練を定期的に行うこと。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈 ※ 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（H28.9.9付け老総発0909第1号）
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 共通	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していない。	非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、定期的に従業員に周知すること。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈 ※ 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（H28.9.9付け老総発0909第1号）

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
具体的取扱方針	居宅介護支援 介護予防支援	福祉用具貸与を位置付けた居宅サービス（介護予防サービス）計画に、福祉用具貸与が必要な理由を記載していない。	居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合は、検討の過程を別途記録し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載すること。 なお、継続して福祉用具貸与を位置づける場合には、専門的な意見を聴取するとともに検証し、居宅サービス計画にその理由を再び記載すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 他 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部の利用者に対する居宅サービス計画について、医療サービスの利用希望があった場合に、主治の医師又は歯科医師の意見を求めていることが確認できない。</li> <li>一部の訪問看護を利用している利用者について、居宅サービス計画を主治の医師等に交付していない。</li> </ul>	訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスについては、主治の医師又は歯科医師がその必要性を認めたものに限られるものであることから、これらのサービスを位置付ける場合には、主治の医師等の指示及び留意事項について確認すること。 また、当該意見を踏まえて作成した居宅サービス計画を主治の医師等に交付すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者のうち、一部の事業者から個別サービス計画の提出を受けていない。	居宅サービス計画に位置付けた全事業者から個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画との連動性や整合性について確認すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	一部の利用者に対するサービス担当者会議について、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等担当者のうち一部の担当者を招集せずに開催している。	サービス担当者会議については、効果的かつ実現可能な質の高い居宅サービス計画とするため、利用者やその家族、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集し、開催すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	一部の利用者について、サービス担当者会議を開催しているが、利用者の状況等に関する情報を当該担当者と共有した内容について記録がない。	サービス担当者会議では、利用者の状況等に関する情報を当該担当者と共に共有するとともに、共通の目標を達成するために具体的なサービス内容として何を行うことができるかなどについて専門的な見地からの意見を求め、当該サービス担当者会議の要点について記録すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条、第33条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	一部の利用者について、居宅サービス計画の原案の作成に当たり、アセスメントにおいて課題抽出されていない内容が居宅サービス計画に記載されている。	居宅サービス計画の原案は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、把握された解決すべき課題に対応するための最も最適なサービスの組合せについて作成すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
具体的取扱方針	(介護予防)訪問入浴介護	サービス提供を看護職員1名及び介護職員2名で行ったのか、介護職員3名で行ったのか記録されていない日がある。 また、1回の訪問につき、誰がサービス提供の責任者であるか確認できない。	サービス提供を行った職員及びサービス提供の責任者がわかるよう記録を残すこと。 なお、訪問入浴介護の提供は、1回の訪問につき、看護職員1人及び介護職員2人をもって行うものとし、これらの者のうち1人を当該サービスの提供の責任者とする。 ただし、利用者の身体の状況が安定していること等から、入浴により当該利用者の身体の状況等に支障を及ぼすおそれがないと認められる場合には、主治の医師の意見を確認した上で、看護職員に代えて介護職員を充てること。	※ 居宅サービス基準条例第55条 他 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	(介護予防)福祉用具貸与	全国平均貸与価格に関する情報を提供していない。	福祉用具貸与の提供に当たっては、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格等に関する情報を提供して個別の福祉用具の貸与に係る同意を得ること。	※ 居宅サービス基準条例第256条 他 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	(介護予防)福祉用具貸与	同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用者に提供していない。	福祉用具貸与の提供に当たっては、同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用者に提供すること。	※ 居宅サービス基準条例第256条 他 ※ 逐条解釈
業務継続計画の策定等	全サービス共通	感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定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事業再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という。）を策定していない。	業務継続計画を策定すること。 また、当該計画に従い、定期的に研修及び訓練を実施すること。	※ 居宅サービス基準条例第33条の2 他 ※ 逐条解釈
衛生管理等	訪問系サービス 共通	サービスの提供時に使用する使い捨て手袋について、事業者が準備したものを使用せず、利用者が準備したものを使用している。	訪問介護員等の清潔の保持及び感染症予防のために使用する使い捨て手袋は、事業者が備えること。	※ 居宅サービス基準条例第34条 他 ※ 逐条解釈
衛生管理等	全サービス共通	感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備していない。	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。	※ 居宅サービス基準条例第34条 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、(介護予防)訪問入浴、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・(介護予防)短期入所、(介護予防)短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設(地域密着型含む)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、(介護予防)通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・(介護予防)小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
衛生管理等	(介護予防)福祉用具貸与	福祉用具の保管及び消毒を委託しているが、受託者の業務の実施状況について確認を行っていない。	福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合にあつては、当該事業者の業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録すること。 なお、当該記録については、2年間保存すること。	※ 居宅サービス基準条例第261条 他 ※ 逐条解釈
衛生管理等	(介護予防)福祉用具貸与	福祉用具の保管及び消毒を委託しているが、一部の受託者について、定期的な業務実施状況の確認や改善が必要な場合の指示等必要な事項が委託契約書等文書に記載されていることが確認できない。	福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合は、当該委託等業務が適切に行われることを担保するため、必要な事項を委託契約書に明記する等、文書により取り決めること。	※ 居宅サービス基準条例第261条 他 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	・訪問介護計画を作成する際に、アセスメントを行っていない。 ・一部の訪問介護計画について、アセスメント結果との整合性のないものが見受けられる。	訪問介護計画を作成する際は、利用者の状況を把握・分析（アセスメント）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たうえで、計画を作成すること。	※ 居宅サービス基準条例第26条 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	一部の訪問介護計画について、居宅サービス計画（ケアプラン）との整合性がないものが見受けられる。	訪問介護計画の作成に当たっては、居宅サービス計画に沿って作成すること。 また、サービス提供により把握した利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報については、適時に居宅介護支援事業所に提供し、介護支援専門員と調整のうえ、訪問介護計画の見直しを行うこと。	※ 居宅サービス基準条例第26条及び第30条 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	居宅サービス計画に位置付けられた援助内容(所要時間、日程)が、訪問介護計画に記載されていない。	訪問介護計画には提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を記載すること。	※ 居宅サービス基準条例第26条 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行っていることが確認できない。	サービス提供責任者は、他の訪問介護員等の行うサービスが訪問介護計画に沿って実施されているかについて把握するとともに、助言、指導等必要な管理を行わなければならない。	※ 居宅サービス基準条例第26条 ※ 逐条解釈
(介護予防)福祉用具貸与計画の作成	(介護予防)福祉用具貸与	一部の利用者について、作成した(介護予防)福祉用具貸与計画を利用者に交付していない。	(介護予防)福祉用具貸与計画を作成した際には、利用者に交付すること。	※ 居宅サービス基準条例第257条 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、(介護予防)訪問入浴、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・(介護予防)短期入所、(介護予防)短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設(地域密着型含む)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、(介護予防)通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・(介護予防)小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
小規模多機能型居宅介護計画の作成	(介護予防)小規模多機能型居宅介護	一部の利用者について、利用者の日々の様態、希望等を勘案し随時適切なサービス提供を行っていることが確認できない。	介護支援専門員は、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、他の小規模多機能型居宅介護従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した小規模多機能型居宅介護計画を作成するとともに、これを基本としつつ、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、随時適切に通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた介護を行うこと。	※ 密着型サービス基準条例第98条 他 ※ 逐条解釈
小規模多機能型居宅介護計画の作成	(介護予防)小規模多機能型居宅介護	一部の利用者について、様態の変化がみられるが、小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行っていない。	介護支援専門員は、小規模多機能型居宅介護計画の作成後、当該小規模多機能型居宅介護計画の実施状況及び利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じて小規模多機能型居宅介護計画の変更を行うこと。	※ 密着型サービス基準条例第98条 他 ※ 逐条解釈
小規模多機能型居宅介護計画の作成	(介護予防)小規模多機能型居宅介護	一部の利用者の(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画作成時において、他の(介護予防)小規模多機能型居宅介護従業者と協議したことが確認できない。	(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画作成に当たっては、他の(介護予防)小規模多機能型居宅介護従業者と協議すること。また、協議内容を記録するよう努めること。 なお、サービスの提供にあたっては、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、随時適切に通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた介護を行うこと。	※ 密着型サービス基準条例第98条 他 ※ 逐条解釈
(介護予防)認知症対応型通所介護計画の作成	(介護予防)認知症対応型通所介護	一部の利用者の(介護予防)認知症対応型通所介護計画について、内容を利用者又はその家族に説明し同意の署名を得ているが、サービス提供前に同意を得ていることが確認できない。	(介護予防)認知症対応型通所介護計画への同意は、サービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障するため、サービス提供前に得ること。	※ 密着型サービス基準条例第73条 他 ※ 逐条解釈
施設サービス計画の作成	介護医療院	施設サービス計画原案の内容について、一部の職種の方に専門的見地からの意見を求めている。	計画担当介護支援専門員は、医師、薬剤師、看護・介護職員、理学療法士等、栄養士等の当該入居者の介護及び生活状況等に関係するものを招集して行う会議、担当者に対する照会等により、当該施設サービス計画の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求めること。	※ 介護医療院基準条例第18条

訪問系サービス・・・訪問介護、(介護予防)訪問入浴、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・(介護予防)短期入所、(介護予防)短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設(地域密着型含む)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、(介護予防)通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・(介護予防)小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護



## 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

### 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
サービスの提供の記録	全サービス共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供の記録はあるが、一部のサービスの提供の記録に利用者の心身の状況その他必要な事項を記録していない。</li> <li>一部の利用者について、提供した具体的なサービスの内容等の記録はあるが、サービス提供した者が確認できない記録がある。</li> </ul>	<p>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、サービス提供の完結の日から2年間保存すること。</p> <p>また、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 居宅サービス基準条例第21条 他</li> <li>※ 逐条解釈</li> </ul>
サービスの提供の記録	訪問介護	訪問介護を実際に行った時間で記録していない。	<p>指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に指定訪問介護を実際に行った時間を記録させること。</p> <p>なお、訪問介護計画において位置付けられた内容の指定訪問介護を行うのに要する標準的な時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、サービス提供責任者に、介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しを行わせること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 居宅サービス基準条例第21条</li> <li>※ 逐条解釈</li> <li>※ 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（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）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第2の2（4）</li> </ul>
身体的拘束等の適正化	施設サービス 居住系サービス 共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>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回以上開催していない。</li> <li>身体的拘束等の適正化のための指針を整備していない。</li> <li>介護従業者その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を年2回以上実施していない。</li> </ul>	<p>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回以上開催するとともに、その結果について、介護従業者その他の従業者に周知徹底を図ること。</p> <p>身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。</p> <p>介護従業者その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を年2回以上実施すること。</p> <p>また、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こと。</p> <p>なお、身体的拘束等の適正化のための上記対策を行っていないことから、身体拘束廃止未実施減算の対象となるので、市（介護保険課）に改善計画を提出するなど必要な手続きを行うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 密着型サービス基準条例第119条 他</li> <li>※ 逐条解釈</li> <li>※ 指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準（H18.3.14厚生労働省告示第126号）</li> <li>※ 指定地域密着型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（H18.3.14厚生労働省告示第128号）</li> <li>※ 指定地域密着型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地域密着型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</li> </ul>
身体的拘束等の適正化	施設サービス 居住系サービス 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開催しているが、記録について記載内容が不足しており、検討結果が確認できない。	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開催したときは、身体的拘束等について報告された事例等について分析・検討した内容の記録を作成すること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 密着型サービス基準条例第119条 他</li> <li>※ 逐条解釈</li> </ul>

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

# 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

## 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
身体的拘束等の適正化	施設サービス 居住系サービス 共通	身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為に関する説明書に、拘束解除の予定日を記載していない。	入居者または他の入居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、身体的拘束は行わないこと。 なお、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合には、「身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会」等のチームで検討し、あらかじめ解除予定日を設定した上で入居者及び家族等に説明すること。	※ 密着型サービス基準条例第119条 他 ※ 逐条解釈 ※ 身体拘束ゼロへの手引き
記録の整備	訪問介護	一部の利用者について、訪問介護計画を保存していない。	利用者に対する訪問介護の提供に関する記録については、完結の日から2年間保存すること。	※ 居宅サービス基準条例第43条 ※ 逐条解釈
記録の整備	居宅介護支援	一部の利用者について、アセスメントを実施した記録はあるが、アセスメントの結果記録の一部が確認できない。	指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録（アセスメントの結果の記録等）を整備し、その完結の日から2年間保存すること。	※ 居宅介護支援基準条例第33条 ※ 逐条解釈
地域との連携等	小規模多機能型居宅介護	運営推進会議を開催していない。	サービスの提供に当たり、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、事業所が所在する市町村の職員又は当該事業所が所在する区域を管轄する地域包括支援センターの職員、小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等により構成される協議会を設置し、おおむね2月に1回以上、運営推進会議に対しサービスの提供状況等を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聞く機会を設けること。 なお、運営推進会議に対する活動状況の報告、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。	※ 密着型サービス基準条例第61条の17準用 ※ 逐条解釈
地域との連携等	地域密着型サービス共通	運営推進会議を開催しているが、記録について記載内容が不足しており、要望や助言の有無が確認できない。	運営推進会議を開催したときは、活動状況の報告、評価、要望、助言等について、必要な項目が記載できるよう市の参考様式等を活用し、記録を作成すること。	※ 密着型サービス基準条例第61条の17 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

## 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

### 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
地域との連携等	地域密着型サービス共通	運営推進会議の開催記録を公表していない。	運営推進会議を開催したときは、適切な方法により議事録を公表すること。 なお、公表に当たっては、個人情報の取り扱いに十分配慮すること。	※ 密着型サービス基準条例第61条の17 他 ※ 逐条解釈
広告	全サービス共通	事業所広告（チラシ）における加算についての記載誤りの不備がある。	事業所広告（チラシ）の内容を精査し、不備を修正すること。	※ 居宅サービス基準条例第37条 他 ※ 逐条解釈
広告	居宅介護支援	事業所の広告に、法人が運営する指定居宅介護支援事業以外のサービス内容も記載されている。	指定居宅介護支援事業所の広告については、同一系列事業体のサービスの営業活動をも併せて行うことは、特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用すべき旨の指示の禁止、居宅サービス事業者のサービス内容等の情報の適正な提供の規定に違反する恐れがあり認められないことから、あくまで当該居宅介護支援事業の範囲にとどめること。	※ 居宅介護支援基準条例第28条 ※ 指定居宅介護支援事業者等の事業の公正中立な実施について（H11.9.14 厚生省老人保健福祉局介護保険制度施行準備室事務連絡）
領収証の交付	訪問介護 （介護予防）福祉用具貸与 （介護予防）認知症対応型 共同生活介護	利用料及びその他の費用の支払いを受けた際、領収証を交付していない。	利用者から利用料等の支払いを受ける際には、利用料、食事の提供に要した費用及びその他の費用の額を区分して記載した領収書を交付すること。	※ 介護保険法第41条及び第53条準用 ※ 介護保険法施行規則第65条及び第85条準用
変更の届出等	全サービス共通	介護保険課へ届け出している事業所の平面図が現状と異なる。	事業所の平面図、サービス提供責任者等の厚生労働省令で定める事項の変更があったときは、10日以内に市（介護保険課）へ届け出ること。	※ 介護保険法第75条

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

## 介護サービス事業者等に対する運営指導における指導事例

### 【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
変更の届出等	全サービス共通	管理者が変更されているが、変更届を提出していない。	管理者等の厚生労働省令で定める事項の変更があったときは、10日以内に市（介護保険課）へ届け出ること。	※ 介護保険法第75条 他 ※ 介護保険法施行規則第131条 他
変更の届出等	訪問介護	サービス提供責任者が変更されているが、変更届を提出していない。	サービス提供責任者の変更について、速やかに市（介護保険課）へ届け出ること。 なお、厚生労働省令で定める事項の変更があったときは、10日以内に市（介護保険課）へ届け出ること。	※ 介護保険法第75条
業務管理体制の整備等	全サービス共通	法令遵守責任者を変更したが、業務管理体制の変更の届出が行われていない。	法令遵守責任者が変更になった場合には、遅滞なく業務管理体制の変更について市（介護保険課）に届出を行うこと。	※ 介護保険法第115条の32
業務管理体制の整備等	全サービス共通	業務管理体制に係る届出書では、法令遵守責任者は代表取締役と届出されているが、実際には担当がおらず、法令遵守のための啓発活動も行っていない。	法令遵守責任者を選任し、遅滞なく市（介護保険課）に届出を行うこと。 また、法令遵守のための啓発活動を行うこと。	※ 介護保険法第115条の32 ※ 介護保険法施行規則第140条の39、40

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護  
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院  
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護  
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護  
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護