

3 運営基準の留意点について

高崎市 福祉部指導監査課

1

3-1 令和3年度改正内容

①内容及び手続の説明及び同意

居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者に対して、下記の内容について説明を行い、理解を得る必要がある。

- (1) 前6月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下、訪問介護等）の各サービスの利用割合
- (2) 前6月間に作成したケアプランにおける、訪問介護等ごとの、同一事業者によって提供されたものの割合（上位3位まで）

※注意※ （1）、（2）の両方について文書を交付して説明を行っていない場合、運営基準減算となります。

2

3-1 令和3年度改正内容

①内容及び手続の説明及び同意

【POINT】

- ✓ 文書を交付して説明を行い、理解したことについて**必ず利用者から署名を得る。**
- ✓ 前6月間については、前期（3月1日～8月末日）と後期（9月1日～2月末日）を対象とし、説明にあたっては直近の期間の割合を用いる。
- ✓ 同一事業者によって提供されたものの割合は、事業所単位で算出する。
- ✓ 令和3年4月以前に契約を結んでいる利用者については、ケアプランの見直し時に説明を行うことが望ましい。（半年ごとに説明を行う必要はない）

3

3-1 令和3年度改正内容

①内容及び手続の説明及び同意

説明方法としては、例えば、重要事項説明書等に記載し、訪問介護等の割合等を把握できる資料を別紙として作成する。

※重要事項説明書

第●条 当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりである。

※別紙

① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護 ●%
通所介護 ●%
地域密着型通所介護 ●%
福祉用具貸与 ●%

② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	○○事業所 ●%	□□事業所 ●%	△△事業所 ●%
通所介護	△△事業所 ●%	××事業所 ●%	○○事業所 ●%
地域密着型通所介護	□□事業所 ●%	△△事業所 ●%	××事業所 ●%
福祉用具貸与	××事業所 ●%	○○事業所 ●%	□□事業所 ●%

4

3-1 令和3年度改正内容

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針

下記の基準に該当する場合であって、かつ、市からの求めがあった場合には、当該居宅サービス計画を届け出る必要がある。

【厚生労働大臣が定める基準】

居宅介護支援事業所ごとに見て、

- (1) 区分支給限度基準額の利用割合が7割以上
- (2) そのサービスの6割以上が「訪問介護サービス」

3-1 令和3年度改正内容

③勤務体制の確保

職場におけるハラスメント（セクシャルハラスメントやパワーハラスメント）を防止するために下記の措置を講じる必要がある。

- (1) 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、従業者に周知・啓発する。
- (2) 担当者を定める等、相談への対応のための窓口をあらかじめ定める。

※ 利用者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しても、方針を明確化する等の措置が望ましい。

3-1 令和3年度改正内容

④業務継続計画の策定等(令和6年3月31日までは努力義務)

- (1) 業務継続計画の策定
- (2) 研修及び訓練を定期的(年1回以上)に実施
- (3) 定期的に計画を見直し、必要に応じて計画を変更

【POINT】

感染症に係る業務継続計画、災害に係る業務継続計画を策定。

- ※ 厚生労働省HP「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」を参照。

3-1 令和3年度改正内容

⑤衛生管理等(令和6年3月31日までは努力義務)

- (1) 感染対策を検討する委員会の開催(おおむね6月に1回以上)
- (2) 感染対策のための指針の整備
- (3) 研修及び訓練を定期的(年1回以上)に実施

【POINT】

- ✓ 1人ケアマネの場合、指針を整備することで、委員会を開催しないことも可。
 - ✓ 指針には、平常時の対策及び発生時の対応を規定する。
- ※ 厚生労働省HP「介護現場における感染対策の手引き」を参照。

3-1 令和3年度改正内容

⑥虐待の防止(令和6年3月31日までは努力義務)

- (1) 虐待防止の対策を検討する委員会を定期的開催
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 研修を定期的(年1回以上)に実施
- (4) ①~③を実施するための担当者を配置

【POINT】

- ✓ 他のサービス事業者との連携により行うことも差し支えない。
- ✓ 新規採用時には、必ず虐待防止のための研修を実施する。

3-1 令和3年度改正内容

⑥虐待の防止(令和6年3月31日までは努力義務)

【虐待の防止のための指針に盛り込む内容】

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

3-2 指摘の多い事例

①内容及び手続の説明及び同意

【指摘事項】

- 「重要事項説明書」の記載事項が不足している。
- 「重要事項説明書」が実態に即した内容となっていない。
- 「重要事項説明書」と「運営規程」の記載内容が相違している。
- 報酬改定等で利用料の変更があった場合に、説明及び同意を得たことが確認できない。
- 「重要事項説明書」の苦情受付機関に、「通常の事業の実施地域」の市町村介護保険担当窓口及び国保連合会の連絡先を記載していない。

3-2 指摘の多い事例

①内容及び手続の説明及び同意

【POINT】

- ✓ 「重要事項説明書」には、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制、秘密の保持、事故発生時の対応、苦情処理の体制等を記載する。
- ✓ 従業者の員数について、人員基準を満たす範囲で「〇人以上」と記載することも可。
- ✓ 「重要事項説明書」と「運営規程」の整合性を確認する。
- ✓ 利用料の変更があった場合は、変更後の金額を反映させた重要事項説明書（一部差し替えとして、料金表のみでも可）を交付し、同意を得る。
- ✓ 苦情受付機関：高崎市の場合「介護保険担当課 027-321-1111」

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針

【指摘事項①】

- サービス提供事業者に対して、個別サービス計画の提出を求めている。また、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性を確認していない。
- 担当者会議への参加が得られなかった場合に、サービス担当者に対する照会等により意見を求めたことが確認できない。
- モニタリングについて記録がないため、実施の有無が確認できない。
- 短期目標期間が終了したが、目標期間の延長等を行っていない。
- 軽微な変更により、一連の業務を行う必要がないと判断した場合に、その理由や経過等を記録していない。

13

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針

【指摘事項②】

- 生活援助中心型の訪問介護を位置付ける場合に、算定理由その他やむを得ない事情の内容について記載していない。
- 福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置付ける場合に、必要な理由を記載していない。
- 医療系サービスを位置付ける場合に、主治医等に意見を求めたことが確認できない。また、主治医等に居宅サービス計画を交付していない。
- サービス提供事業者に対し、居宅サービス計画を交付したことが確認できない。

14

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～一連の業務における留意点～

(1) 課題分析（アセスメント）

- 利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接したことが確認できるよう記録する。
- 「課題分析標準項目」である23項目を具備したアセスメント票を用いる。

(2) 居宅サービス計画（原案）の作成

(3) サービス担当者会議の開催

- 日程調整を行ったが、サービス担当者の事由により、担当者会議への参加が得られなかった場合は、意見照会を行い、その内容を記録に残す。
- 医療系サービスを位置付ける場合は、主治医等へ意見照会する。

15

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～一連の業務における留意点～

(4) 居宅サービス計画（原案）の説明・同意

- 説明日、同意日を記載する。
- 文書により利用者の同意を得る。なお、電磁的方法により、例えば電子メールにより利用者等が同意の意思表示をしたことが確認できる記録を残すことでも可。

(5) 居宅サービス計画の交付

- 利用者やサービス事業者等へ交付したことが確認できるよう記録する。
- 個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画との連動性や整合性を確認する。
- 医療系サービスを位置付ける場合は、主治医等への交付記録を残す。

16

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～一連の業務における留意点～

(6) 居宅サービス計画に基づくサービス提供

- サービス事業者等と連携を図り、利用者の解決すべき課題に変化がないか把握する。
- 服薬状況、口腔機能、その他の心身又は生活の状況に係る情報について、助言が必要と判断した場合は、主治医、歯科医師、薬剤師に情報提供する。

(7) 実施状況の把握（モニタリング）

- 特段の事情（※）のない限り、少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接した内容を記録する。

※ 利用者の事情によるもので、介護支援専門員に起因する事情は含まれない。

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～一連の業務における留意点～

(7) 実施状況の把握（モニタリング）

- 利用者やその家族の意向・満足度等、目標の達成度、事業者との調整内容、居宅サービス計画の変更の必要性等について記録する。

(8) 居宅サービス計画の見直し・変更

- 更新認定時、区分変更認定時には（1）～（5）の手順を踏む。
その他、必要に応じて計画を変更する場合も同様（軽微な変更を除く）。

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～軽微な変更～

○ケアプランの軽微な変更の内容（例示）

【参考：介護保険最新情報Vol.959】

- サービス提供の曜日変更（臨時的、一時的なもの）
- サービス提供の回数変更（週1回程度）
- 利用者の住所変更
- 事業所の名称変更
- 目標期間の延長
- 福祉用具で同等の用具に変更するに際して単位数のみが異なる場合（同一種目における機能の変化を伴わない用具の変更）

19

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～軽微な変更～

- 目標もサービスも変わらない（利用者の状況以外の原因による）単なる事業所変更
- 目標を達成するためのサービス内容が変わるだけの場合
 - ※ 第1表「総合的な援助の方針」や第2表「生活全般の解決すべき課題」、「目標」、「サービス種別」等が変わらない範囲のもの。
- 担当介護支援専門員の変更
 - ※ 契約している居宅介護支援事業所における担当介護支援専門員の変更（ただし、新しい担当者が利用者はじめ各サービス担当者と面識を有している場合）

20

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～暫定ケアプラン～

暫定ケアプランに係る担当者会議において、以下に該当する場合に暫定ケアプランを本ケアプランに移行することが検討されている場合は、本ケアプランに係る一連の業務を改めて行う必要はない。

- 見込みどおりの介護度が出て、サービス内容に変更がない場合
- 介護度が見込みと異なる場合であっても、サービス内容に変更がない場合

※ 認定結果が要介護、要支援のいずれになるか判断できない場合は、高齢者あんしんセンターと連携を図りながら暫定ケアプランを作成する。

21

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

【参考】

○「適切なケアマネジメント手法」の策定

介護保険最新情報Vol.992、1005、1023、1027、1032、1038、1052、1079、1088

「基本ケア」及び「疾患別ケア（※）」について、想定される支援内容を整理している。

※ 脳血管疾患、大腿骨頸部骨折、心疾患、認知症、誤嚥性肺炎の予防

○「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」の一部改正等
介護保険最新情報Vol.1049（Vol.958等の再周知）

22

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

【参考：介護保険最新情報Vol.958】

第1表		居宅サービス計画書（1）		作成年月日		年 月 日					
				初回・紹介・継続		認定済・申請中					
利用者名		姓		生年月日		年 月 日 住所					
居宅サービス計画作成者氏名											
居宅介護支援事業者・事業所名及び所在地											
居宅サービス計画作成（変更）日		年 月 日		初回居宅サービス計画作成日		年 月 日					
認定日		年 月 日		認定の有効期間		年 月 日 ～ 年 月 日					
要介護状態区分		要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5	
利用者及び家族の生活に対する意向を踏まえた課題分析の結果										
介護認定審査会の意見及びサービスの種類の指定										
総合的な援助の方針										
生活援助中心型の算定理由		1.一人暮らし 2.家族等が障害、疾病等 3.その他（ ）									

意向を踏まえた「課題分析の結果」を記載

23

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

第1表 「居宅サービス計画書（1）」

- 「利用者及び家族の生活に対する意向を踏まえた課題分析の結果」
意向は意向として記載し、利用者の主訴や相談内容等を踏まえた利用者が持っている力や生活環境等の評価を含め利用者が抱える問題点を明らかにする。
- 「総合的な援助の方針」
どのような場合を緊急事態と考えているかや、利用者の状態が急変した場合の連携等や、将来の予測やその際が多職種との連携を含む対応方法について記載する。

24

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

第2表 「居宅サービス計画書（2）」

- 「生活全般の解決すべき課題（ニーズ）」

利用者自身の力で取り組めること、家族や地域の協力のできること、ケアチームが支援することで、できるようになることなどを整理し、具体的な方法や手段をわかりやすく記載する。

- 「サービス内容」

家族等による援助や必要に応じて保険給付対象外サービスも明記する。規定回数以上の訪問介護を位置付ける場合に、必要な理由を当該欄に記載してもよい。

25

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

第3表 「週間サービス計画表」

- 「主な日常生活上の活動」

食事については、朝食・昼食・夕食を記載し、その他の例として、入浴、清拭、洗面、口腔清掃、整容、更衣、水分補給、体位変換、家族の来訪や支援など、生活全体の流れが見えるように記載する。

- 「週単位以外のサービス」

各月に利用する短期入所等、福祉用具、住宅改修、医療機関等への受診状況や通院状況などを記載する。

26

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

第4表 「サービス担当者会議の要点」

- 「検討内容」

サービス内容だけでなく、サービスの提供方法、留意点、頻度、時間数、担当者等を具体的に記載する。なお、「検討した項目」及び「検討内容」については、一つの欄に統合し、合わせて記載しても差し支えない。

※ 会議を開催しない場合や、会議に出席できない場合にサービス担当者等に対して行った照会の内容等についても記載する。

※ 第三者が読んでも内容を把握、理解できるように記載する。

3-2 指摘の多い事例

②指定居宅介護支援の具体的取扱方針 ～計画書記載要領～

第5表 「居宅介護支援経過」

日頃の活動を通じて把握したことや判断したこと、持ち越された課題などを、時系列で誰もが理解できるように記載する。

- 日時（時間）、曜日、対応者、記載者（署名）
- 利用者や家族の発言内容
- サービス事業者等との調整、支援内容等
- 居宅サービス計画の「軽微な変更」の場合の根拠や判断

3-2 指摘の多い事例

③運営規程

【指摘事項】

- 虐待の防止のための措置に関する事項を記載していない。（令和6年3月31日までは努力義務）
- 運営規程に定めている内容が、実態と相違している。
- 通常の事業の実施地域が、客観的にその区域が特定されるものとなっていない。
- 通常の事業の実施地域以外の居宅において居宅介護支援を行う場合に支払いを受ける交通費の金額を記載していない。

3-2 指摘の多い事例

③運営規程

【POINT】

- ✓ 虐待防止に係る組織内の体制（責任者の選定、従業者への研修方法や研修計画等）や、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等を記載する。
- ✓ 従業者の員数について、人員基準を満たす範囲で、「〇人以上」と記載することも可。（重要事項説明書と表記を統一する）
- ✓ 利用料その他の費用について、徴収している費用は漏れなく記載する。
- ✓ 運営規程の内容を変更する場合は、別途、変更届の提出が必要。

3-2 指摘の多い事例

④勤務体制の確保等

【指摘事項】

- 月ごとの勤務表において、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしていない。
- 月ごとの勤務表において、併設施設で兼務している従業者について、それぞれ時間を区分して勤務表が作成されていない。
- 資質の向上のために、研修の機会を確保していない。

3-2 指摘の多い事例

④勤務体制の確保等

【POINT】

- ✓ 管理者と介護支援専門員を兼務している場合は、**勤務時間を区分して記載**する。
- ✓ 併設事業所等で兼務している場合は、併設事業所等での勤務時間を区分して記載する。（居宅介護支援事業所での勤務時間のみ記載）
- ✓ 研修の機会の確保については、具体的な目標、内容、実施時期等を定めた研修計画を作成し、従業者が研修に参加した場合は、復命書の供覧等、他の従業者へ研修内容を伝達することにより知識の共有を図ることが望ましい。

3-2 指摘の多い事例

⑤ 掲示

【指摘事項】

- 必要事項が掲示されていない。運営規程のみを掲示している。
- 掲示内容が更新されていない。

【POINT】

- ✓ 掲示すべき内容は重要事項説明書の記載事項と同様。
- ✓ 事業所の見やすい場所に掲示する。

※利用者又はその家族等が自由に閲覧できるように、ファイル等に入れて、受付コーナー、相談室等に立てかけておくことでも差し支えない。

3-2 指摘の多い事例

⑥ 秘密保持等

【指摘事項】

- 利用者家族の個人情報の使用について、利用者家族から同意を得ていない。
- 従業者であった者が、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がないよう、必要な措置を講じていない。

【POINT】

- ✓ 利用者だけでなく家族からもあらかじめ文書により同意を得る。
- ✓ 従業者の雇用時に秘密保持に関する誓約書を交わす等の措置を講じる。

3-2 指摘の多い事例

⑦事故発生時の対応

【指摘事項】

- 居宅介護支援の提供により事故が発生した場合の対応方法について、あらかじめ定められていない。

【POINT】

- ✓ 事故対応マニュアルを作成し、従業者へ周知する。
- ✓ ヒヤリハット事例を記録し、その原因分析を行い、事故の未然防止を図る。
- ✓ 損害賠償保険に加入するか、又は賠償資力を有し、賠償が必要な事態に速やかに対応できるようにする。

3-2 指摘の多い事例

⑦事故発生時の対応

【市に対する報告が必要な事故】

- 利用者等の医療機関の受診を要するけが・異食・誤嚥・誤薬等が発生した場合
- 感染症が集団発生した場合
- 食中毒が発生した場合
- 利用者等が死亡に至った場合であって、サービスとの因果関係が疑われる場合や、家族との間に問題が生じる可能性がある場合
- 利用者等が離脱し、行方不明になった場合
- 従業者による法令違反、不祥事等が発生した場合
- 利用者等の送迎・通院時に交通事故が発生した場合
- その他、報告が必要となるような事例が発生した場合

3-2 指摘の多い事例

⑧会計の区分

【指摘事項】

- 居宅介護支援の事業の会計と他の事業の会計を区分していない。

【POINT】

- ✓ 事業所ごとに経理を区分する。
- ✓ 事務的諸経費等についても按分する方法により、会計を区分する。