

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

業務継続計画の策定等

基準条例第31条の2（基準省令第30条の2）

Point <R3年度制度改正/R6.3.31までは努力義務>

感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るため、次の措置を講じる必要がある。

- ① **業務継続計画（※）を策定**し、従業者に**周知**する。
- ② 業務継続計画の具体的内容について、**定期的（年1回以上）に研修を実施**する。
- ③ 業務継続計画に基づく**訓練（シミュレーション）を定期的（年1回以上）に実施**する。
- ④ 業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて**変更**を行う。

※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。
ハザードマップ等を参考に、想定される災害等は地域の実態に応じて設定する。

2

Point <R3年度制度改正/R6.3.31までは努力義務>

感染症予防及びまん延防止のため、次の措置を講じる必要がある。

- ① 感染対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催し、その結果について従業者に周知する。
- ② 感染対策のための指針（※）を整備し、平常時の対策及び発生時の対応を規定する。
- ③ 感染対策のための研修を定期的（年1回以上）に実施する。
- ④ 感染症発生時の対応について、訓練を定期的（年1回以上）に実施する。

※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。

平常時の対策及び発生時の対応を規定するほか、発生時における事業所内の連絡体制や関係機関への連絡体制を整備し、明記する。

Point <R3年度制度改正/R6.3.31までは努力義務>

虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じる必要がある。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知する。
- ② 虐待の防止のための指針を整備する。
- ③ 虐待の防止のための研修（※）を定期的（年1回以上）に実施する。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

※新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施することが重要。

なお、業務継続計画に係る研修と感染症予防及びまん延防止に係る研修については、新規採用時に実施することが望ましいとされている。

📌 Point <R3年度制度改正/R6.3.31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

<指摘事例>

- 「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。
- 「重要事項説明書」に第三者評価の実施状況が記載されていない。
- 「重要事項説明書」について、利用者又はその家族に対し、文書を交付して説明し、利用者の同意を得たことが確認できない。
- 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」の苦情相談窓口に、「通常の事業の実施地域」の各保険者の連絡先が記載されていない。

内容及び手続の説明及び同意

基準条例第8条（基準省令第8条）

Point

- ✓ サービス提供を受けることについての同意は、文書により確認することとし、利用申込者の署名（又は記名押印）を得る。
- ✓ 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（既存の重要事項説明書の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。
- ✓ 「重要事項説明書」の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。
※運営規程の内容を変更する場合は、別途、変更届が必要。
- ✓ 第三者評価の実施状況は、実施していない場合もその旨を記載する。
- ✓ 苦情相談窓口には、「通常の事業の実施地域」の各保険者及び国保連の連絡先を記載する。

7

居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

基準条例第16条（基準省令第16条）

居宅サービス計画等の変更の援助

基準条例第17条（基準省令第17条）

<指摘事例>

- 居宅サービス計画に位置付けられていないサービス提供を行っている。
- 居宅サービス計画に位置付けているサービス提供を行っていない。

Point

- ✓ 「居宅サービス計画」と「訪問介護計画」の整合性を確認する。
- ✓ 計画の変更が必要となった場合は、居宅介護支援事業所と連携し、計画の見直しを行う。

8

<指摘事例>

- 具体的なサービス内容を記録していない。
- サービス提供記録の内容が、訪問介護計画に沿っていない。
- サービスの開始時刻・終了時刻が、実際に提供した時間ではなく、訪問介護計画に位置付けている標準的な時間を記録している。
- サービス内容は記録しているが、利用者の心身の状況について記録がない。
- 訪問介護のサービス提供記録に、併設の住宅型有料老人ホームにおけるサービスが混在している。
- サービス提供時間が急遽延長となった事例について、サービス実施記録は、計画通りの提供時間で記録され、急遽対応した内容についても記録していない。

Point

- ✓ サービス提供日、サービス提供時間（実際の時間）、具体的なサービス内容、提供者の氏名、利用者の心身の状況その他必要な事項について記録する。
- ✓ サービス提供記録は、介護報酬請求の根拠となるため、介護報酬の請求内容を証明できる内容の記録が必要。
※サービス提供記録がない場合には、過誤調整を指導する。

■サービス提供記録の重要性

- サービス提供責任者が利用者の状況を把握できるような記録を残し、必要に応じて訪問介護計画に反映させることで、サービスの質の向上に繋がる。
- サービス内容や報酬請求が適正であることを証明する資料となる。

利用料等の受領

基準条例第20条（基準省令第20条）

<指摘事例>

- 医療費控除の対象となる利用者の領収書に、医療費控除対象額が記載されていない。
- 領収証に保険給付対象額、その他の費用、医療費控除対象額を区分して記載し、その他の費用の額については個別の費用ごとに区分して記載していない。
- 支払いを受けた利用料に誤りがある。

Point

- ✓ 医療系サービスの利用実績を確認する（医療系サービスの利用実績がない場合は、医療費控除の対象外）。
- ✓ 保険給付の対象とならないサービスを提供する場合、保険給付対象サービスとの区分を明確にする。

訪問介護の基本取扱方針

基準条例第22条（基準省令第22条）

訪問介護の具体的取扱方針

基準条例第23条（基準省令第23条）

<指摘事例>

- 自らサービスの質の評価を行い、改善を図っていない。
- 目標達成の度合いや利用者及びその家族の満足度等について、評価を行っていない。

Point

- ✓ 定期的に自己点検等を行い、サービスの質の向上に努める。
- ✓ 目標達成の度合いや利用者及び家族の満足度等について評価を行うとともに、必要に応じて訪問介護計画の見直しを行うなどの改善を図る。

<指摘事例>

- サービス提供前に訪問介護計画を作成していない、利用者の同意を得ていない。
- 訪問介護計画の説明、同意、交付の一連の流れが確認できない。
- 目標を達成するための具体的なサービス内容を記載していない。
- 居宅サービス計画に位置付けられているサービスが、訪問介護計画に位置付けられていない。
- 実施状況の把握や評価（モニタリング）について、説明を行った記録がない。
- サービス内容に変更があっても、訪問介護計画を変更していない。

Point

① 課題分析（アセスメント）

↓ 問題把握 → 原因分析 → 課題（解決策）

② 訪問介護計画の作成

- 目標を明確にし、担当する訪問介護員等の氏名、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。
- ↓
- 居宅サービス計画との整合性を確認する。訪問介護計画作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、訪問介護計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更する。

③ 利用者又はその家族に対する説明、利用者の同意

↓ サービス提供前に利用者の同意を得る。

Point

④ 訪問介護計画を利用者に交付



説明、同意、交付について、いつ誰に対して行ったか記録を残す。

⑤ 訪問介護計画に基づいたサービス提供



⑥ 実施状況の把握、評価（モニタリング）



定期的実施し、モニタリングの結果を記録する。

⑦ 訪問介護計画の見直し、変更（①～⑥の手順を踏む）

※訪問介護計画は、画一的な内容ではなく、各利用者の特性に応じて作成されることが重要。

＜指摘事例＞

- 管理者やサービス提供責任者が訪問介護員としての業務に追われ、本来業務の遂行に支障が生じている。

Point

- ✓ 訪問介護は、利用者の居宅を訪問介護員等が訪問してサービス提供する形態であることから、業務内容の把握に特に留意する。
- ✓ 直行直帰型の登録ヘルパーについてもサービス提供日ごとに勤務状況の把握を行う。
- ✓ 買物支援や利用料支払いの関係で金銭の授受を行う際には、預かり証を取り交わし、記録する等、適正に管理する。
- ✓ 複数のサービス提供責任者を配置する事業所においては、サービス提供責任者間で適切な業務配分を行う。

📌 Point

■ サービス提供責任者に求められる業務

- ① 利用の申込みに係る調整。
- ② 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握。
- ③ 居宅介護支援事業者等に対し、利用者の服薬状況、口腔機能等必要な情報の提供。
- ④ サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携。
- ⑤ 具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報の伝達。
- ⑥ 業務の実施状況を把握。
- ⑦ 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理。
- ⑧ 訪問介護員等に対する研修、技術指導
- ⑨ その他サービス内容の管理について必要な業務。

※訪問介護に従事したことがない者の初回訪問時同行するなど支援を行い、緊急時の対応等についてもあらかじめ指導する。

<指摘事例>

- 虐待の防止のための措置に関する事項が記載されていない（R6.3.31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。
- 利用料について、報酬改定の内容を反映していない。

📌 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。
- ✓ 従業者の職種や員数は、変動が生じやすい事項であるため、実態と相違している場合が多い。
人員基準を満たす範囲で、「〇人以上」と記載することも可（重要事項説明書も同様）。
- ✓ 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。

<指摘事例>

- **ハラスメント防止のための方針を明確化し、従業員に周知・啓発していない。**
- 月ごとの勤務表において、従業員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、兼務関係、サービス提供責任者である旨等が明確になっていない。
- 月ごとの勤務表において、併施設や同じ事業所で兼務している従業員について、それぞれ時間を区分して勤務表が作成されていない。
- 資質の向上のための研修の機会を確保していない。

Point

- ✓ **ハラスメントの内容や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。また、相談に対応する担当者をあらかじめ定め、相談窓口を周知する。**
- ✓ 他の事業所を併設している場合は、**併設事業所と区別して勤務表を作成する**。また、他の職種を兼務している従業員については、**兼務割合（時間）を明確にする**。
- ✓ 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、従業員が研修に参加した場合は、復命書の供覧等、他の従業員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。

※厚生労働省HP「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」及び「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参照。

掲示

基準条例第33条（基準省令第32条）

<指摘事例>

- 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と同じ。
※運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況等。
- ✓ 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。

21

秘密保持等

基準条例第34条（基準省令第33条）

<指摘事例>

- 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

- ✓ サービス担当者会議等で家族の個人情報を使用する可能性もあるため、**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。

22

苦情処理

基準条例第37条（基準省令第36条）

<指摘事例>

- 苦情処理体制を整備していない。
- サービスの質の向上に向けた取組を行っていない。

Point

- ✓ 苦情処理体制として、担当者や責任者を定め、マニュアルを作成し、従業員へ周知することが望ましい。
- ✓ 苦情箱（意見箱）を設置することが望ましい。
- ✓ 苦情を受け付けた場合は、内容を記録するだけでなく、原因の分析や再発防止策を講じる。

23

地域との連携等

基準条例第38条（基準省令第36条の2）

<指摘事例>

- 訪問介護事業所と同一の建物に居住する利用者に対してサービス提供する場合に、同一の建物に居住する利用者以外の者に対しても訪問介護の提供を行うよう努めていない。

Point

- ✓ 併設する高齢者向け集合住宅等に居住する利用者だけでなく、地域包括ケア推進の観点から地域の要介護者にもサービス提供を行うよう努める。

24

事故発生時の対応

基準条例第39条（基準省令第37条）

<指摘事例>

- 市へ報告すべき事故が発生したにも関わらず、報告していない。
- 再発防止のための取組を行っていない。

Point

- ✓ 苦情処理と同様に、担当者や責任者を定め、マニュアルを作成し、従業員へ周知することが望ましい。
- ✓ 発生した事故やヒヤリハット事例の原因を分析し、再発防止策を講じる。
※重大な事故が発生する際には、その前段階として多くのヒヤリハットが潜んでいる。
- ✓ 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。

25

事故発生時の対応

基準条例第39条（基準省令第37条）

Point

■市に対する報告が必要な事故

- ① 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
- ② 感染症が集団発生した場合
- ③ 食中毒が発生した場合
- ④ 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
- ⑤ 利用者等が離脱し、行方不明になった場合
- ⑥ 従業員による法令違反、不祥事等が発生した場合
- ⑦ 利用者等の送迎・通院時に交通事故が発生した場合
- ⑧ その他、報告が必要となるような事例が発生した場合

26

会計の区分

基準条例第40条（基準省令第38条）

<指摘事例>

- 訪問介護と他のサービスの会計を区分していない。
- 介護保険サービスと障害福祉サービス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。
- ✓ 介護保険事業と他の事業の会計を区分する。
- ✓ 事務的諸経費等についても按分するなどの方法により、会計を区分する。

27

記録の整備

基準条例第41条（基準省令第39条）

<指摘事例>

- サービス提供記録の一部（提供日・提供時間等）が不足している。
- 訪問介護計画を変更した後、以前の訪問介護計画を廃棄している。
- 契約解除になった利用者の記録をすぐに廃棄している。
- 退職した従業者に関する諸記録に従業者の退職後すぐに廃棄している。

Point

- ✓ 記録の不備や未作成は、介護報酬の返還につながる場合があるので、注意する。
 - ✓ 訪問介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から**5年間**保存する。
 - ✓ 契約書等に記録の整備について記載している場合は、記載内容を確認する。
- ※「完結の日」とは、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指す。

28