

令和5年度 介護サービス事業者説明会（集団指導）

「通所介護・地域密着型通所介護」

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年度主な改正内容

2

3-1 (1) 認知症介護基礎研修の義務付け

<R3年度制度改正/R6.3.31までは努力義務>

全ての通所介護従業者（各資格のカリキュラム等において、認知症介護に関する基礎的な知識及び技術を習得している者は除く。）に対し、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じる必要がある。

◎義務付けの対象とならない者

看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、介護職員基礎研修課程又は訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者、社会福祉士、医師、歯科医師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、管理栄養士、栄養士、あん摩マッサージ師、はり師、きゅう師等

3

3-1 (2) ハラスメント防止のための措置

<R3年度制度改正/R4.4.1から義務化>

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ほ
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。

4

3-1 (3)業務継続計画の策定等

<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、利用者に対する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。

- ①感染症及び災害に係る業務継続計画を策定し、従業者に周知する。
- ②業務継続計画についての研修及び訓練（シュミレーション）を、定期的（年1回以上）に実施し、実施内容を記録する。
- ③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。

※「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」参照

3-1 (3)業務継続計画の策定等

【業務継続計画に盛り込む内容】

(1) 感染症に係る業務継続計画

- ①平時からの構え（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）

(2) 災害に係る業務継続計画

- ①平常時の対応（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、必需品の備蓄等）
- 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

3-1 (4) 衛生管理等

<R3年度制度改正／R6.3.31までは努力義務>

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じる。

- ① 感染症の予防及びまん延防止のための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 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、平常時の対策や発生時の対応を規定する。
- ③ 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練（シュミレーション）を定期的（年1回以上）に実施し、実施内容を記録する。

※ 「介護現場における感染対策の手引き」参照

3-1 (5) 虐待の防止

<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。

- 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）に実施し、実施内容を記録する。
- ④ ①から③まで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。

※ 運営規程においても、虐待の防止のための措置に関する事項を規定する。

3-1 (5)虐待の防止

【虐待の防止のための指針に盛り込む内容】

- ①事業所における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事業所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

3-2 指摘の多い事例

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①】

- 重要事項説明書の記載内容が、運営規程又は実態と相違している。
- 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。
- 重要事項説明書を交付したことが書類で確認できない。

3-2 指摘の多い事例

①内容及び手続の説明及び同意

【POINT】

- ✓ 運営規程又は実態と相違していることが多い事項
（例）従業員の員数、通常の事業の実施地域、営業しない期間等
※ 従業員の員数について、人員基準を満たす範囲で「〇人以上」と記載することも可。
- ✓ 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。
- ✓ 苦情受付機関：高崎市の場合「介護保険担当課 027-321-1111」
- ✓ 重要事項説明書を交付したことを支援経過記録等に記録する、又は重要事項説明書に「交付を受けました（又は受領しました）」といった文言を記載すると交付したことが書類で確認できる。

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②】

- 報酬改定等で利用料の変更があった場合に、同意を得たことが確認できない。
- 料金表の記載内容に誤りがある、又は記載内容が不足している。

【POINT】

- ✓ 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等（一部差し替えとして、料金表のみでも可）の同意を得る。
- ✓ 料金表は最新の情報に更新する。
- ✓ 料金表を単位数で作成している場合は、1単位の単価を記載する。
- ✓ 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。（算定する加算も同様）

3-2 指摘の多い事例

②居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

居宅サービス計画等の変更の援助

【指摘事項】

- 居宅サービス計画に位置付けているサービスを提供していない。
- 居宅サービス計画に位置付けられていないサービスを提供している。

【POINT】

- ✓ 居宅サービス計画と通所介護計画の整合性がとれているかを確認する。
- ✓ 居宅サービス計画と異なるサービスの提供（曜日、提供時間等）を行う場合や利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、居宅介護支援事業者に連絡する。

3-2 指摘の多い事例

③サービスの提供の記録

【指摘事項】

- 提供したサービスの具体的な内容を記録していない。
- 提供したサービスの内容が、通所介護計画に沿っていない。
- 利用者の心身の状況について記録していない。

【POINT】

✓ 提供した具体的なサービス内容の記録は以下の点で重要である。

- ①従業者が共同して通所介護計画を見直す際などに、利用者に対するサービスの質の向上に繋がる。
- ②サービス内容や報酬請求が適正であることを証明する重要な挙証資料である。

※サービス提供記録がない場合には、介護報酬が返還となる場合があるので、注意すること。

15

3-2 指摘の多い事例

④利用料の受領等

【指摘事項①】

- 利用者の負担軽減と称し、1割～3割相当額を受領していない。
- 区分支給限度額を超過している利用者に対し、自主サービスを提供する場合に、利用料を徴収していない。

【POINT】

- ✓ 利用者負担を免除することは、指定の取消等を検討すべきとされる重大な基準違反である。
- ✓ 自主サービスの費用を徴収しないことは、特定の者に対しての不当な値引きに当たるので、指定通所介護に係る費用の額とは別の料金設定をし、利用者から支払いを受けること。

※自主サービスの目的、運営方針や利用料等を指定通所介護の運営規程とは別に定め、指定通所介護の事業の会計とは区分すること。

16

3-2 指摘の多い事例

④利用料の受領等

【指摘事項②】

- 食事代について、重要事項説明書に記載された金額と実際の徴収金額が異なっている。
- とろみ剤を利用者負担としている。
- キザミ食やペースト食を提供している者に対し、食事代に追加して費用を徴収している。
- 日常生活費や教養娯楽費の内容が適切ではない。
- 医療費控除の対象となる利用者の領収書に、医療費控除対象額の記載がない。

3-2 指摘の多い事例

④利用料の受領等

【POINT】

- ✓ キザミ食やとろみをつけて食事を提供することは利用者の特性に応じた調理の手間であり、介護サービスの一環として評価されているので、利用者負担に差を設けることはできない。
(持ち込ませることも不可)
- ✓ 日常生活費や教養娯楽費は**利用者等の自由な選択に基づくこと**であり、全ての利用者等に対して一律に提供する物品や機能訓練の一環として行う行事、プログラムにおける材料費等を徴収することは認められない。
- ✓ 医療系サービスの利用者は、通所介護の1割～3割の自己負担額も医療費控除の対象となる。

3-2 指摘の多い事例

⑤通所介護の基本取扱方針

通所介護の具体的取扱方針

【指摘事項】

- 自ら提供したサービスに対する評価を行っていない。
- 事業所の屋外でサービスを提供しているが、通所介護計画に位置付けられていない。

3-2 指摘の多い事例

⑤通所介護の基本取扱方針

通所介護の具体的取扱方針

【POINT】

- ✓ サービス提供の実施状況や目標達成状況等の項目ごとに評価を行い、必要に応じて通所介護計画の修正を行う等の改善を図る。
 - ✓ 通所介護は、**事業所内でサービスを提供することが原則**であるが、以下の条件を満たす場合は、事業所の屋外でサービスを提供することができるものである。
 - ①あらかじめ個々の利用者の通所介護計画に位置付けられていること。
 - ②効果的な機能訓練などのサービスを提供する必要がある。
- ※買物や外食を主目的とした屋外でのサービス提供は、通所介護事業所で提供するサービスとしては適当ではない。

3-2 指摘の多い事例

⑥通所介護計画の作成

【指摘事項①】

- サービス提供前に通所介護計画を作成していない。
- 通所介護計画について、サービス提供前に利用者又はその家族に対し説明しておらず、同意を得ていない。
- 通所介護計画作成時に、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等の確認を行っていない。

3-2 指摘の多い事例

⑥通所介護計画の作成

【POINT】

- ✓ 通所介護計画の作成及び利用者又はその家族に対して説明し同意を得ることは、必ずサービス提供前に行う。
- ✓ 通所介護計画を作成する時は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を把握する必要がある。特に介護度が変更となった時は心身の状況等にも変化があると考えられるので、必ず状況の把握をする必要がある。

3-2 指摘の多い事例

⑥通所介護計画の作成

【指摘事項②】

- サービス担当者会議で検討された事項が通所介護計画に反映されていない。
- 目標がサービス内容と相違している。

【POINT】

- ✓ 服薬、水分補給、食事の制限、利用者の特性、注意すべきこと等が担当者会議で話し合われていれば、その内容について、通所介護計画に反映させる。
- ✓ 通所介護計画を作成する時は、目標とサービス内容の整合性がとれているかどうかを確認する。特に提供するサービスを追加する場合は注意する。

3-2 指摘の多い事例

⑥通所介護計画の作成

【指摘事項③】

- 通所介護計画の作成にあたって、居宅サービス計画の交付を受けていない。
- 通所介護計画作成後、サービス内容に変更があっても見直していない。
- 通所介護計画の短期目標の期間が経過しているにも関わらず、目標期間の延長や目標の見直し等を行っていない。
- 通所介護計画の実施状況や目標の達成状況の評価について、利用者又はその家族に説明していない。

3-2 指摘の多い事例

⑥通所介護計画の作成

【POINT】

- ✓ 通所介護計画は、居宅サービス計画の内容に沿ったものでなければならぬため、**居宅サービス計画の交付を受け**、サービス内容の確認を行うことが重要となる。
- ✓ サービス内容に変更があった場合は、計画を見直す。
- ✓ 計画の短期目標の期間の終了時に、目標期間の延長や目標の見直し等を行う。
- ✓ 通所介護計画の実施状況や評価について、利用者又は家族に説明を行った場合は、その記録を残す。

25

3-2 指摘の多い事例

⑦運営規程

【指摘事項】

- 運営規程に定めている従業者の職種、員数及び利用料等が実態と相違している。

【POINT】

- ✓ 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）
- ✓ 運営規程の内容は、最新の情報に更新する。
（例）
 - ・利用者負担の割合が1割～2割のままで、3割に対応していない。
 - ・指定通所介護事業所から指定地域密着型通所介護事業所に移行後も、通所介護の名称を使用している。
- ✓ **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。**

26

3-2 指摘の多い事例

⑧勤務体制の確保等

【指摘事項】

- 月ごとの勤務表において、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、生活相談員、看護職員、介護職員及び機能訓練指導員の配置、管理者との兼務関係等が明確にされていない。
- 月ごとの勤務表において、併設事業所で兼務している従業員について、それぞれの時間を区分して勤務表が作成されていない。
- 従業員の資質向上のための研修が、計画的に実施されていない。
- 研修（内部・外部を含む）の実施記録等が保存されていない。

3-2 指摘の多い事例

⑧勤務体制の確保等

【POINT】

- ✓ 事業所内で職種を兼務している場合は、**職種ごとに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。（通所介護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。
- ✓ 研修の実施記録には受講者についても記録をする。

3-2 指摘の多い事例

⑨定員の遵守

【指摘事項】

- 定員を超過してサービス提供を行っている日がある。

【POINT】

- ✓ 月平均の利用者が定員を下回っていれば、介護報酬の減算の対象にはならないが、災害その他やむを得ない事業がない限り、日々の利用者数が定員を上回ることは認められないため、基準違反にはなるので指導の対象となる。
- ✓ 特に、食堂等の設備基準や人員配置に余裕がない事業所においては、定員を超過してサービスを提供することは、利用環境の悪化や重大な事故につながるおそれがあり適切ではない。

3-2 指摘の多い事例

⑩非常災害対策

【指摘事項】

- 消火及び避難訓練を年2回以上実施していない。
- 実施した訓練の結果について、記録を作成していない。
- のれん（1m以上）が防災性能を有するものではない。

3-2 指摘の多い事例

⑩非常災害対策

【POINT】

- ✓ 防火管理者の選任が義務付けられている事業所は、消火及び避難訓練を年2回以上実施する。選任が義務付けられている事業所は、以下のとおりです。
 - ①通所介護事業所で収容人数（従業者数と利用者数を合算した数）が30人以上の場合
 - ②通所介護事業所のうち、宿泊サービスを提供し、その利用者が主に要介護3以上で収容人数（従業者数と利用者数を合算した数）が10人以上の場合
- ※防火管理者の選任が義務付けられていない事業所は、定期的に訓練を実施する。
- ✓ 宿泊サービスを提供している場合は、定期的に夜間を想定した訓練を実施する。
- ✓ 実施結果については、訓練に参加しなかった従業者への周知や次回実施への反省や参考に資するための記録を作成する。

31

3-2 指摘の多い事例

⑪掲示

【指摘事項】

- 運営規程以外のサービスの選択に資する重要事項が掲示されていない。
- 掲示内容が更新されていない。

【POINT】

- ✓ 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とは、運営規程の概要、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である。（重要事項説明書の記載事項と同じ。）
- ✓ 利用者やその家族に対して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、受付コーナー等に立てかけておくことでも差し支えない。

32

3-2 指摘の多い事例

⑫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。
- 従業者及び従業者であった者が、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者及び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】

- ✓ 家族の個人情報を使用する場合もあるため、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。
- ✓ どのような行為が情報漏えいになってしまうのかという研修を行うことも必要。

3-2 指摘の多い事例

⑬地域との連携等【地密通所のみ】

【指摘事項】

- 運営推進会議を、おおむね6月に1回以上開催していない。
- 運営推進会議での報告、評価、要望、助言等について記録を作成していない。
- 運営推進会議の内容を記録しているが、公表していない。

【POINT】

- ✓ 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、今後の運営推進会議は、コロナ禍前の方法等での開催が必要となる。
- ✓ 運営推進会議の記録は窓口又はホームページ等を活用して公表する。その際は、利用者及びその家族等の個人情報に配慮する。

3-2 指摘の多い事例

⑭事故発生時の対応

【指摘事項】

- 事故の内容の記録のみで、「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組」等が記録されていない。

【POINT】

- ✓ 事故対応マニュアルを作成し、従業員へ周知する。
- ✓ 発生した事故やヒヤリハットを個人の責任とせず、事業所全体として対応するためにも、発生した事例を分析し、再発防止に向けて取り組むこと。
- ✓ 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

⑭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
- 従業員による法令違反、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

⑮会計の区分

【指摘事項】

- 会計帳簿が事業所ごとに区分されていない。
- 介護保険事業と他の事業の会計が区分されていない。

【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などの方法により、会計を区分する。

3-2 指摘の多い事例

⑯記録の整備

【指摘事項】

- 通所介護計画を変更したら、以前の通所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。

【POINT】

- ✓ 利用者に対するサービス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**すること。（2年間ではない。）
- ✓ 「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

3-2 指摘の多い事例

⑰介護報酬の算定及び取扱い

【指摘事項①】

- 多職種の者が共同して計画を作成したことが書類で確認できない。【生活機能向上連携加算、個別機能訓練加算、栄養改善加算、口腔機能向上加算】
- 多職種の者が共同して栄養アセスメントを実施したことが書類で確認できない。【栄養アセスメント加算】

【POINT】

- ✓ 個別機能訓練計画等を共同で作成したことがわかるようにする方法
(例) 作成者名を印字した枠の近くの余白に他の従業者名を署名（又は押印）する。
支援経過記録等に共同で作成した従業者名を日付等と一緒に記録する。

3-2 指摘の多い事例

⑰介護報酬の算定及び取扱い

【指摘事項②】

- 加算の算定において、介護支援専門員に情報提供したことが書類で確認できない。【個別機能訓練加算、栄養改善加算、口腔・栄養スクリーング加算、口腔機能向上加算】
- 計画を作成後、3月ごとに1回以上居宅を訪問した上で、利用者又はその家族に対して、機能訓練の内容と計画の進捗状況を説明したことが記録されていない。【個別機能訓練加算】
- 計画を作成後、3月ごとに1回以上評価し、利用者又はその家族に対して、機能訓練の内容（評価を含む。）や計画の進捗状況等を説明したことが記録されていない。【生活機能向上連携加算】

3-2 指摘の多い事例

⑰ 介護報酬の算定及び取扱い

【POINT】

- ✓ 介護支援専門員に情報提供したことがわかるようにする方法
（例）個別機能訓練計画書の余白に、日付と一緒に記録する。
支援経過記録等にいつ情報提供したのかを記録する。
- ✓ 利用者又はその家族に個別機能訓練の実施状況や進捗状況等を説明したことを支援経過記録等に記録する、又は利用者の居宅における生活状況を確認した内容と一緒に記録する。
（「生活機能向上連携加算」の場合は、評価した内容と一緒に記録する。）