

## 運営指導における指摘事項（全サービス共通）

項目	指摘事項	指導内容
運営規程	運営規程を変更した際、町に届け出ていない。	<p>運営規程の変更は届出事項です。年度変わりで改定した場合など、変更した場合は10日以内に届け出てください。</p> <p>また、運営規程を改定した場合は、附則の施行日を書き換えるのではなく、追記してください。</p>
	<p>用語が統一されていない。 用語に誤りがある。</p> <p>(例) 「事業者」と「事業所」 「通所介護」と「地域密着型通所介護」</p>	<p>「事業者」は運営法人、「事業所」はサービス提供事業所を指します。基準を参考に、いずれについて定められている内容なのか確認して、区別してください。</p> <p>サービスの名称等については、正式名称で記載してください。略称を使用する場合は「以下、〇〇という。」と文中で定義し、以降の記載の仕方を統一してください。</p>
	運営規程に盛り込むべき項目が漏れている。	<p>条例（指定基準）で、サービス種類別に運営規程に盛り込む項目が規定されています。</p> <p>(例) 居宅介護支援の場合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 事業の目的及び運営の方針</li> <li>(2) 職員の職種、員数及び職務内容</li> <li>(3) 営業日及び営業時間</li> <li>(4) 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額</li> <li>(5) 通常の事業の実施地域</li> <li>(6) 虐待の防止のための措置に関する事項（※）</li> <li>(7) 前各号に掲げるもののほか、事業の運営に関する重要事項</li> </ol> <p>運営するサービスの規定について確認し、漏れのないように定めてください。具体的な内容については、解釈通知の留意点を参考にしてください。</p> <p>※ 令和3年度の条例改正により、「虐待の防止のための措置に関する事項」が全サービスで項目に追加されています（令和6年3月までは努力義務）。</p>

項目	指摘事項	指導内容
運営規程 重要事項説明書 契約書	運営規程で定めている内容 と、重要事項説明書、契約 書の記載内容が一致しな い。 (例) ・事業所の所在地 ・営業日・休業日・営業時間 ・サービス提供時間 ・従業員の職種・員数・勤務 形態 ・通常の事業の実施地域 ・通常の事業の実施地域を越 えた場合の交通費の額 ・日常生活費の内容・金額 ・キャンセル料	それぞれの記載内容が一致するように整合性を図っ てください。 なお、令和3年度から、従業員の員数については実 人数ではなく、人員基準を満たす範囲で「 <u>○人以上</u> 」 と記載することが可能になりました。
運営規程	「通常の事業の実施地域」 の記載が適切でない。	町の一部地域のみを通常の事業の実施地域とする場 合は、「在府小路町」等、字地名まで具体的に表記して ください。 また、地域密着型サービスの通常の事業の実施地域 は、三戸町のみです。
重要事項説明書	作成年月日の記載がない。	表題部分等に「○年○月○日現在」のように、最新 の作成年月日を記載してください。 なお、重要事項説明書の変更は、届出は不要です。 随時、最新の情報に修正してください。
	営業日（休業日）、営業時 間、サービス提供時間が実 際と異なる（変更したのに 古い情報のままになっている）。	運営規程で定めた営業日（休業日）、営業時間、サー ビス提供時間を記載し、実際と異なる場合は修正して ください。
	体制届を出していない加算 （算定できない加算）を記 載している。 算定の見込みがある加算に ついて記載していない。	算定の届出を行っていない加算は、記載しないでく ださい。また、算定の見込みがある加算については、 必ず記載してください。

項目	指摘事項	指導内容
	<p>苦情相談の市町村窓口について、通常の事業の実施地域の市町村の一部しか記載していない。又は、内容に誤りがある。</p>	<p>市町村の苦情相談窓口は、運営規程で定める通常の事業の実施地域の市区町村すべての介護保険担当課・電話番号を記載してください。</p> <p>市町村の介護保険担当課名は、組織の統廃合により変更される場合があるため、最新の名称と連絡先を確認してください。</p> <p>【三戸町】 健康推進課 0179-20-1153 平日（土日祝日除）8:15～17:00</p> <p>【青森県国民健康保険団体連合会】 介護保険苦情相談窓口 017-723-1301 平日（土日祝日除）9:00～12:00, 13:00～16:00</p>
	<p>利用料金や利用者負担額、端数処理に誤りがある。</p> <p>利用者負担額に「2割負担」、「3割負担」の場合が抜けている。</p> <p>加算の名称、算定区分が不正確である。</p>	<p>単位数・利用料金が最新（令和3年度介護報酬改定）の内容になっていることを確認してください。</p> <p>加算の名称や要件、算定区分は正確に記載してください。</p> <p>また、端数処理の方法は、報酬基準の留意事項通知（通則）を確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「単位数」算定の際の端数処理基本となる単位数に加減算の計算を行うたびに、小数点以下を<u>四捨五入</u></li> <li>・「金額」計算の際の端数処理単位数算定後、金額に換算する際に生じる1円未満（小数点以下）の端数は<u>切り捨て</u></li> </ul> <p>利用者負担額は、利用料金（10割）から保険負担額（9割、8割又は7割）を差し引いた額です。</p> <p>処遇改善加算及び特定処遇改善加算は、各加算等を含めた総単位数に対して、割合（例えば、1,000分の59＝5.9%）を掛けて単位数を算出します。利用料金に対して割合を掛けるのは誤りです。</p>
	<p>事故発生時の対応について記載していない。</p>	<p>事故発生時の対応について、基準に基づき記載してください。</p>

項目	指摘事項	指導内容
重要事項説明書 ※居宅介護支援・介護予防支援を除く	第三者評価の実施状況について記載していない。	<p>提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）を記載してください。</p> <p>第三者評価を実施していない場合も、実施していない旨の記載が必要です。</p>
契約書	契約者が、運営法人の代表ではなく事業所の管理者になっている。	<p>契約は、利用者と運営法人の代表の間で締結するものです。ただし、運営法人の代表から権限の委任を受けている場合は、受任者（担当部局長、事業所の管理者等）が契約することも可能です。権限の委任について、法人内で規定を整備してください。</p>
個人情報使用同意書	個人情報を使用する範囲が明確でない。	<p>個人情報を使用する目的、使用する事業者の範囲、使用する期間、使用条件を明確に記載し、利用者及び利用者の家族に分かりやすい内容にしてください。</p>
	<p>利用者及び利用者の家族から、使用の同意を得ていない。</p> <p>利用者の同意の自署がなく、利用者の家族のみ署名している。</p>	<p>利用者だけでなく、利用者の家族の情報を使用する場合は、利用者の家族それぞれの同意を得てください。ただし、利用者の家族代表から同意を得る様式としている場合は、家族代表1名の同意で足りません。</p> <p>利用者が自署できず、家族が代筆する場合は、家族代表の欄とは別に、利用者の欄に利用者名を代筆するよう求めてください。</p>
管理者 ※居宅介護支援・介護予防支援を除く	管理者と同時並行で従事できない職務を、同一時間帯に兼務している。	<p>原則として、管理者と、直接処遇職員（介護職員、機能訓練指導員等、利用者のケアに当たる従業者）は、同じ時間帯に同時並行で兼務することはできません。勤務時間を分け、それぞれ専従で職務に当たってください。</p>
従業者の員数	必要な職種について、必要な人数を配置していない。	<p>指定基準でサービス種類別に定めている人員は、最低限の人員配置ですので、必ず基準を満たして配置してください。</p> <p>基準で定める人員（看護職員や介護職員など）を配置していない事業所では、人員基準欠如減算として介護報酬が減額される場合があります。勤務の実態があっても、勤務表、タイムカード等の記録で確認できない場合は、配置がなかったものとみなされます。</p>

項目	指摘事項	指導内容
	<p>職員名簿、勤務表について、指定基準の定義からは「非常勤」とすべきところ、「常勤」と記載している。</p>	<p>指定基準の定義では、「常勤」とは、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従業者が勤務すべき時間数（週 32 時間を下回る場合は週 32 時間を基本とする。）に達していることをいいます。</p> <p>例えば、週 38 時間 45 分を常勤の所定労働時間として定めている事業所では、週 38 時間 45 分を勤務していれば「常勤」となり、週 35 時間の勤務では「非常勤」となります。</p> <p>従業者が正社員であっても、非常勤社員であっても、指定基準では勤務時間に着目して判断します。</p> <p>このほか、「常勤換算方法」や「勤務延時間数」、「専ら従事する」、「専ら提供に当たる」などの用語も、一般的な用語として理解すると間違いが生じます。必ず、指定基準の解釈通知を確認してください。</p>
勤務体制の確保	<p>従業者と雇用契約を締結していない（有期雇用の従業者が契約更新されていない）。</p> <p>従業者に雇用条件通知書を交付していない。</p> <p>月ごとに作成する勤務表で、従業者の日々の勤務時間や常勤・非常勤の別が明らかでない。</p> <p>専従の従業者の配置、兼務関係が明確になっていない。</p> <p>従業者の出勤状況を記録していない。</p>	<p>常勤職員、非常勤職員ともに、労働基準法に基づいて、賃金、労働時間、就業の場所等の労働条件を書面の交付により明示しなければなりません（有期雇用の場合、契約更新の都度）。</p> <p>条例（指定基準）では、当該事業所の従業者によってサービスを提供することが義務付けられ、具体的には、雇用契約等によって管理者の指揮命令下にあることが必要です。</p> <p>月ごとの勤務表（予定表・実績表それぞれ）を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の従業者の配置、兼務関係などを明確にしてください。</p> <p>複数の職種を兼務している場合は、それぞれの勤務時間を分けて勤務表に記載し、どの勤務時間に、どの職種の従業者として勤務するか明確にしてください。</p> <p>タイムカードや出勤簿などで、誰が・いつ・どれくらい（出勤時間）出勤したのか分かるような出勤記録を残してください。</p> <p>法人役員であっても、事業所の従業者である場合は対象となります。</p>

項目	指摘事項	指導内容
	<p>運営規程に定めた研修を実施していない。</p> <p>研修を実施した記録（日時、研修資料、参加者等）がない。</p>	<p>従業員の資質の向上のために、計画的に研修の機会を確保してください。また、研修を実施した記録（主催者、出席者、内容、資料等）を残してください。</p> <p>欠席者に対しても、後日資料を回覧するなどして、全ての従業員が研修の内容を理解できるようにしてください。</p> <p>なお、令和3年度から、医療・福祉系の資格を持たない従業員に対し認知症介護基礎研修を受講させる措置を講じることが、事業者の義務になっています（令和6年3月までは努力義務）。</p>
	<p>ハラスメント防止のための措置を講じていない。</p>	<p>令和3年度から、事業者はハラスメント防止のための措置を講じることが義務化されています（経過措置期間はありません）。速やかに対策を講じてください。</p> <p>留意する点は、「方針の明確化」、「従業員へ周知・啓発」、「相談に対応する担当者及び相談窓口を定めること」等です。</p>
<p>設備及び備品等</p>	<p>指定時の専用区画を変更したのに、変更の届出をしていない。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 静養室を移動した。</li> <li>・ 相談室の一部が従業員の休憩室になっている。</li> </ul>	<p>事業所のレイアウト変更は、指定時の平面図の変更になるため、変更の届出をしてください。</p>
<p>従業員の健康管理</p>	<p>従業員の健康診断を定期的 に実施していない。</p>	<p>従業員の健康診断は、労働安全衛生法で、常時使用する労働者に対して、1年以内ごとに1回の実施が義務付けられています。全ての従業員に対し、健康診断の結果を提出させるなど受診を確認し、必要な健康管理を行ってください。</p> <p>また、夜勤に従事する従業員は、6か月間平均で1か月あたり4回以上の夜勤を行う場合は、6か月以内ごとに1回の受診が必要です（年1回ではありません）。条件を確認し、適切に受診させてください。</p>

項目	指摘事項	指導内容
<p>掲示</p>	<p>掲示してある重要事項等の内容が古い。</p> <p>掲示の状態が見つらい（高い位置に掲示してある、字が小さい等）。</p>	<p>運営規程の概要等、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は、入口付近や相談室等、利用者が見やすい場所に、最新の内容をご覧ください。</p> <p>令和3年度からは、重要事項を記載したファイル等を閲覧用に備え付けることで、掲示に代えることができるようになりました。その場合は、利用者が自由に手に取れる場所に設置してください。</p>
<p>秘密保持等</p>	<p>退職後も含めて、利用者・家族の秘密を漏らさないことについて、従業員全員に必要な措置を講じていない。</p>	<p>必要な措置として雇用時等に秘密保持の誓約書を従業員から徴取する場合、誓約書の中に、秘密保持の対象が「利用者及びその家族の個人情報」であること、在職中だけでなく、退職後も秘密を保持することについて、明記してください。</p>
<p>広告</p>	<p>パンフレットの内容が古い。</p>	<p>営業日、営業時間、利用料金等が最新の情報に更新されているか確認してください。</p>
<p>苦情処理</p>	<p>苦情の状況や対応を記録するための様式、台帳等を作成していない。</p>	<p>これまで苦情を受けたことがない場合であっても、苦情処理の体制を整えることは必要です。苦情を記録する様式、台帳等を整備し、迅速に対応できるようにしてください。</p> <p>また、苦情の原因や再発防止のための改善点を検討し、全ての従業員に周知して、サービスの質の向上に努めてください。</p>
<p>事故発生時の対応</p>	<p>サービス提供に伴って利用者が怪我をしたが、市町村に事故報告を行っていない。</p> <p>事故の状況や対応を記録するための台帳等を作成していない。</p>	<p>サービス提供により事故が発生した場合には、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じてください。</p> <p>また、事故の状況やその措置等は必ず記録してください。</p> <p>これまで事故が起きたことがない場合であっても、発生した場合の処理の体制を整えることは必要です。事故の概要と処理経過を記録する様式、台帳等を整備し、迅速に対応できるようにしてください。</p> <p>また、事故の原因や再発防止のための改善点を検討し、全ての従業員に周知して、サービスの質の向上に努めてください。</p>

項目	指摘事項	指導内容
変更の届出	運営法人の所在地、事業所の管理者、運営規程等を変更した場合に、届出が漏れている。	届出が必要な事項に変更があった場合には、10日以内に変更の届出をしてください。
業務管理体制の届出 ※届出先が三戸町の事業者のみ	法令遵守等の業務管理体制の整備に関する届出が漏れている。	<p>届出先（※）が三戸町の事業者は、地域密着型サービスのみ行う事業者で、事業所が三戸町内のみにある事業者です。</p> <p>法人代表者、法人の主たる事務所の所在地、事業所の所在地、法令遵守責任者等に変更があった場合は、町に届け出てください。</p> <p>※ 指定又は許可を受けている事業所又は施設の数に応じ、届出先が定められています。届出先を確認し、変更があった場合は漏れないよう届け出てください。</p> <p>参考 厚生労働省ホームページ「介護サービス事業者の業務管理体制」</p> <p><a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/service/index.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/service/index.html</a></p>