

運営指導等における指導事項

（通所介護・地域密着型通所介護）※介護予防型通所サービス含む

運営指導・監査等において改善指導を行った事項のうち、主なものを表にまとめています。※助言事項のうち、令和7年度から義務化するものや、助言回数が多いものについても記載しています。

指導事項のうち、重大な運営基準違反や加算の要件等を満たしていない場合は、介護報酬の返還場合があります。

また、不正請求、書類の改ざん・隠蔽、虚偽報告等が認められた場合には、介護報酬の返還に加え、指定取消等の行政処分を行う場合がありますので、適正な運営を行ってください。

（１）運営規程・重要事項説明書等

	指導時の状況	指導内容（改善指導の趣旨）
1	①重要事項が利用者が見やすい場所に掲示されていなかった。また、ウェブサイトにも重要事項が掲載されていなかった。 ②運営規程の利用料の記載が「その額の1割を利用者の自己負担額とする。」という記載になっていた。 ③事業所の職員数や営業時間が運営規程と重要事項説明書で異なる記載になっていた。又は内容が実態に即していなかった。 ④運営規程において「虐待の防止のための措置に関する事項」の記載がなかった。	①利用者が見やすい場所（入口や相談室等）への掲示、又は冊子などにして閲覧可能な状態で置いてください。 また、法人のホームページ等又は県情報公表システムに重要事項を掲載してください。【ウェブサイト掲載は令和7年4月1日に義務化】 ②「利用者の介護保険負担割合に応じた額」などの表現に改めてください。 ③運営規程と重要事項説明書を修正し、記載内容を統一してください。 ※運営規程を変更した際は、変更後10日以内に変更届出を市介護保険課へ届け出てください。 ④運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を記載してください。

	⑤重要事項説明書において「事故発生時の対応」と「提供するサービスの第三者評価の実施状況」の記載がなかった。	⑤重要事項説明書に「事故発生時の対応」と「提供するサービスの第三者評価の実施状況」の項目を追加してください。
2	①契約書、重要事項説明書等の日付等の記載漏れがあった。 ②契約書、重要事項説明書を署名があったページのみ事業所に保管していた。 ③契約書や重要事項説明書にサービス提供記録の保存期間が2年間と記載されていた。	①事業者、利用者ともに、日付等は漏れなく記載して保管するとともに、利用者に交付してください。 ②どのような内容について説明、契約したのか分かるように、署名があったページ以外も事業所に保管するようにしてください。 ③サービス提供記録については、その完結の日から5年間保存となりますので、文言を修正してください。

(2) 人員基準等

	指導時の状況	指導内容（改善指導の趣旨）
1	・届出が必要な職員の変更に際し、変更届出書を提出していなかった。	・変更後10日以内に市介護保険課に届け出てください。
2	・管理者が不在、または常勤要件を満たしていなかった。 ・介護職員の勤務時間数が不足していた。	・職種ごとに必要な員数を配置してください。 ※必要員数が確保できなくなる場合には、市介護保険課に速やかに報告してください。
3	・看護職員がサービス提供日に配置されていない日があった。 ・看護職員を病院、診療所、訪問看護ステーションとの連携により確保しているが、サービス提供日に看護職員が事業所内に全く配置されていない日があった。	・営業日ごとに看護職員を配置し、利用者の健康状態の確認を行ってください。なお、利用者全員に対して適切に健康状態の確認を行う時間以上の配置が必要であり、病院、診療所、訪問看護ステーションとの連携により看護職員を確保している場合においても、事業所内に看護職員が1日中おらず、利用者の健康状態の確認を行っていない場合は人員基準違反になります。

4	- 生活相談員が、サービス提供時間内に常勤換算で1以上配置されていない勤務体制表になっていた。 - 管理者が生活相談員を兼務しているが、管理業務を除いた勤務時間だけでは生活相談員の人員基準を満たさない状態だった。	指定（地域密着型）通所介護の提供を行う時間数に応じて、専ら当該指定（地域密着型）通所介護の提供に当たる生活相談員を常勤換算で1以上確保していることが分かるよう勤務体制表を作成してください。生活相談員の配置が人員基準を満たせない場合は、利用者に配慮した上で休止を検討してください。
5	所定労働時間数を超過した勤務時間数を含めることで人員基準を満たしており、超過勤務分を除くと基準を満たしていなかった。	- 勤務超過分を除いて人員基準を満たすよう職員を配置してください。 ※従業者一人につき、勤務延時間数に算入することができる時間数は、常勤者が勤務すべき勤務時間数を上限とするため、例えば従業者一人で常勤換算1.3といったように、1.0を超える設定はできません。
6	《人員基準欠如》 指定基準に定められた員数の職員を配置していなかったのに、減算を行っていなかった。	- 減算の算定要件を確認し、適切に算定してください。誤った請求分は、全利用者について遡って報酬差額を返還してください。 - 人員基準欠如が継続すると、休止や廃止を指導することになることに留意し、速やかに適切な人員配置を行ってください。
7	- 勤務時間の記録が残されておらず、従事時間や休暇、遅刻早退等の状況が確認できなかった。 - 法人役員である職員の出勤簿が作成されていなかった。	- 全職員の勤務時間の記録を整備してください。 ※法人の役員等であっても、介護保険制度上の人員基準確認のため、勤務時間を記録に残す必要があります。
8	資格が必要な職種（生活相談員等）の資格証等が保管されていなかった。	- 職員の資格を確認し、資格証等の写しを適切に保管してください。 ※資格が確認できない場合は、介護報酬の返還となる場合があります。
9	介護保険事業所が別の施設（有料老人ホーム等）と併設している場合、職員の勤務体制が、施設と事業所で区分されていなかった。	同一法人が運営している場合でも、サービス種別ごとに勤務体制を明確に区分し、それぞれの従事時間を明確にしたうえで、基準を満たす職員を配置してください。

10	- 生活相談員の資格証について、紛失のため再発行申請中等の理由で、確認ができなかった。 - 看護職員の資格証が旧姓のままになっていた。	- 職員採用時に、資格証を確認し、資格証の写しを保管してください。 - 資格証の更新ができない場合、戸籍抄本等で姓の変更を確認してください。 ※資格が確認できない場合は、介護報酬の返還となる場合があります。
----	--	---

(3) 設備基準等

	指導時の状況	指導内容（改善指導の趣旨）
1	機能訓練室内に新規申請時には設置されていなかった冷蔵庫や倉庫が設置されていた。	- 機能訓練で使用しない物品については、機能訓練室の面積から差し引いて、変更した面積を市介護保険課に届け出てください。 - 機能訓練室の面積から差し引いた後の面積が定員×3㎡に満たない場合は、定員を減少し、市介護保険課に変更届出書を提出してください。
2	利用者が静養するため、静養室ではなく、機能訓練室に設置してあるベッドが使用されていた。	機能訓練室から静養用に使用されているベッドの設置面積を差し引いて、変更した面積を介護保険課に届け出てください。

(4) 運営基準・利用者処遇等

	指導時の状況	指導内容（改善指導の趣旨）
1	個別サービス計画を作成していなかった。	基準に則り、個別サービス計画を作成し、計画に基づいたサービスを提供してください。 ※介護報酬の返還となる可能性があります。
2	個別サービス計画の作成にあたり、利用者または家族の同意を得ていなかった。	計画の内容について利用者または家族に説明し、速やかに文書により同意を得てください。 ※介護報酬の返還となる可能性があります。
3	- 個別サービス計画の見直しが行われていなかった。 - アセスメントやモニタリングが行われていなかった。	- 計画作成の流れに沿って、計画の作成・見直しを行ってください。 - アセスメントは利用開始当初だけでなく、介護サービス計画の変更時

	- サービスの提供に関わる従業者が個別サービス計画を共同で作成したことが確認できなかった。 - モニタリングの前にアセスメントが実施されていた。 - 管理者以外の者が個別サービス計画を作成していた。 - 個別サービス計画の説明・交付を管理者以外の者が行っていた。	には必ず行ってください。 - 従業者が共同で作成したことが分かるように、介護職員、生活相談員、看護職員等が個別サービス計画を確認していることが分かるよう記録してください。 - 下記の一連の流れに沿ってサービス提供を行ってください。 アセスメント→個別サービス計画の原案作成→サービス担当者会議への参加→個別サービス計画の確定→個別サービス計画の説明・同意・交付→個別サービス計画に基づくサービスの実施→モニタリング→アセスメント→… - 個別サービス計画の作成は管理者が行ってください。 - 管理者が個別サービス計画の説明・交付を行ってください。
4	- アセスメント、モニタリングの際に利用者に面接していることが確認できなかった。 - 個別サービス計画を利用者に交付していることが確認できなかった。	- アセスメント、モニタリングの際に利用者に面接をしたことが分かるよう支援経過記録等に記録してください。 - いつ交付したか分かるよう交付日を記載してください。
5	《モニタリング》 - サービス内容に関する評価のみの記録しか確認できなかった。 - モニタリングの実施日が不明だった。	- モニタリングは、サービス内容に関する評価のみではなく、各目標に対する達成度を評価し、本人・家族の満足度等の根拠を具体的に記述し、援助の有効性を十分分析した上で、次期ケアプランに活かすようにしてください。また、長期目標に対するモニタリングも、長期目標設定期間終了時にはモニタリングを行ってください。 - 個別サービス計画作成の一連の流れに沿って実施されていることが分かるよう、実施日を記録してください。

6	・具体的なサービス提供内容等の記録が確認できなかった。 ・サービス提供の記録において、「特変なし」「入眠中」のスタンプのみであった。	・提供したサービス内容は具体的かつ利用者の状態なども踏まえ記録し、完結の日から5年間保存してください。 ・目標に沿ってサービスを提供した内容、またその時の利用者の反応や様子など、評価につながる内容を記録してください。
7	・身体拘束を行っていたが、利用者・家族への説明や状況の記録をしていなかった。	・3原則（切迫性・非代替性・一時性）を満たしているか委員会等で十分検討し、やむを得ず身体拘束を行う場合は、事前に家族等に説明を行ったうえで実施し、身体拘束の態様等を記録に残してください。
8	《高齢者の尊厳》 ・静養室にベッドの高さが高い入所者がいた。	・高齢者尊厳の観点から適切ではないため、移乗後や処置後にはベッドの高さを低床に戻してください。
9	・職員研修が開催されていなかった。 ・研修や職員会議の記録が残されていなかった。 ・研修の復命書等が作成されてなかった。 ・医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講させていなかった。	・職員の資質向上のため、リモートによる外部研修の参加や少人数による事業所内研修など工夫しながら研修の機会を確保し、従業員間で情報共有を図るようにしてください。 ・研修や職員会議の記録を残してください。 ・研修に参加していない職員にも復命書等で情報の共有を図るようにしてください。 ・医療・福祉関係の資格を有さない者に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てください。
10	・職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置が講じられていない。	・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・啓発するとともに、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行ってください。 なお、カスタマーハラスメント防止のための取組を講じることが望ましいとされています。

11	・非常災害対策に関する取り組みについて、火災に関する防災訓練のみの実施となっていた。	・火災に関する防災訓練だけでなく、風水害や地震等、様々な災害に応じた避難訓練等を実施してください。
12	・事業所の所在地が洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域の範囲内にあるが、避難確保計画が作成されていなかった。	・速やかに避難確保計画を作成し、従業員や利用者へ周知してください。また、避難訓練等の必要な訓練を実施し、訓練内容等の記録を残してください。
13	・職種ごとの勤務時間が不明な状態で、看護職員兼機能訓練指導員が介護職員を兼ねているにもかかわらず、勤務形態一覧表に反映されていなかった。	・兼務している職種を勤務形態一覧表に確実に記載し、それぞれの職種の勤務時間を記載してください。
14	・管理者が、従業員の勤務実績から人員基準を満たしているか把握していなかった。	・毎月の勤務実績等により、人員基準を満たしていることを確認してください。確認した結果、もし人員基準を満たしていないことが判明した場合には、人員基準欠如減算により、介護報酬の返還となる場合があります。
15	・内服薬が機能訓練室の入口近くに保管されており、誰でも出し入れが可能な状況だった。	・誤って内服薬を利用者が飲むことが無いよう、適切な保管場所に内服薬を移動してください。
16	①利用者本人の個人情報の取扱については同意を得ていたが、利用者の家族の個人情報の取扱について家族の同意を文書等で得ていなかった。 ②職員に対し、退職後も業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないことについて、必要な措置を講じていなかった。	①サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得てください。 ②従業員でなくなった後においても、業務上知り得た秘密を漏らさないことについて、雇用時等に取り決めを交わす等の措置を講じてください。
17	※地域密着型通所介護のみ該当 ・運営推進会議が年度内に1度しか開催されておらず、また、感染症拡大防止の観点から状況をまとめた資料送付のみとなっており、運営推進委員からの評価や必	・運営推進会議をおおむね6月に1回以上の割合で開催するとともに、文書開催等で実施する場合は、運営推進委員からの意見や要望を集約する形で運営推進会議を実施し、会議の記録をプライバシーを考慮した上で公表してください。

	要な要望、助言等を聞く機会が設けられておらず、記録の公表もされていなかった。	
18	・業務継続計画が策定されていなかった。 ・業務継続計画が策定されていたが、研修と訓練が実施されていなかった。	・早期の業務再開を図るための業務継続計画（感染症発生時、非常災害発生時の2つ）を策定し、当該計画に従い必要な研修及び訓練を定期的実施してください。 ※なお、計画の策定と研修及び訓練の実施は、他サービスとの連携等で行うことも差し支えありませんが、計画は併施設等と共同ではなく、事業所単独のものを策定してください。 <u>※令和7年4月1日以降に感染症発生時と非常災害発生時の2つの業務継続計画を策定していない場合、減算の適用となります。</u>
18	・感染症の予防及びまん延の防止のための指針が整備されていなかった。 ・感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会が6月に1回以上開催されていなかった。 ・感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練が定期的開催されていなかった。	・感染症の予防及びまん延の防止のため対策を検討する委員会を設置して6月に1回以上開催するとともに、感染症予防及びまん延の防止のための指針を整備し、当該指針に基づき研修及び訓練を定期的実施するなどの措置を講じてください。 ※なお、委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練の実施は、他サービスとの連携等で行うことも差し支えありませんが、指針は併施設等と共同ではなく、事業所単独のものを整備してください。 ※マニュアルは作成してあるものの、施設全体の考え方の共通化といった項目を記載した指針が整備されていない事例があります。詳しくは「介護現場における感染対策の手引き」参照
19	・虐待の防止のための対策を検討する委員会が定期的開催されていなかった。 ・虐待の防止のための指針が整備されていなかった。 ・虐待の防止のための研修が定期的実施されていなか	・虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置して定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図るとともに、虐待防止の指針を定め、担当者を置き、当該指針に基づき研修を定期的実施するなどの措置を講じてください。

	った。 ・虐待の防止の措置を適切に実施するための担当者が置かれていなかった。	※なお、委員会の開催、研修の実施は、他サービスとの連携等で行うことも差し支えありませんが、指針は併設施設等と共同ではなく、事業所単独のものを整備してください。 ※<u>左記のうちどれか一つでも満たしていない場合は減算の適用となります。</u>
--	---	---

(5) 介護報酬等

	指導時の状況	指導内容（改善指導の趣旨）
1	《基本報酬》 ・利用者が通所介護サービスを利用せず、休んだにも関わらず、同日に基本報酬を算定していた。	・過誤調整により介護報酬の返還を行うとともに、報酬算定誤りが無いようチェック体制を強化してください。
2	《加算全般》 ・算定要件を満たしていないまま、介護給付を受けていた、もしくは取り下げの届出をしていなかった。	・加算の算定要件を確認し、適切に算定してください。 ・算定要件を満たせなくなった加算については、速やかに取り下げを届け出てください。 ・要件を満たさずに算定していた加算については、介護報酬の返還となります。
3	《入浴介助加算》※（Ⅰ） ・入浴介助に関わる職員に対し、入浴介助に関する研修等を行っているのか一部不明な記録があった。 ・一般浴やシャワー浴ではなく、清拭のみの実施の際に当該加算を算定していた。	・入浴介助に関する研修を実施した記録を確実に残してください。 ・清拭実施時に当該加算は算定できませんので、介護報酬の返還となります。
4	《個別機能訓練加算》 ・3ヶ月ごとに1回以上行うべきである利用者の居宅	・居宅を訪問し、利用者または家族に対して説明等をしたことがわかるよ

	訪問が記録から確認できなかった。 ・利用者の家族による訪問拒否のため、利用者の居宅を継続して訪問できていなかった。	う記録してください。 ・当該加算は居宅を訪問した場合に算定可能であるため、算定要件を満たしておらず、居宅を訪問できていない利用者については介護報酬を返還してください。
5	《口腔機能向上加算》 ・複数の職種の者が共同して口腔機能改善管理指導計画を作成していることが確認できなかった。 ・利用者ごとの口腔機能改善管理指導計画の進捗状況を定期的に評価していたものの、目標期間の終わりの評価がいつなされたのか、不明な状態だった。	・複数の職種の者が、共同して口腔機能改善管理指導計画を作成していることが確認できるように記録してください。 ・評価日を記録し、いつ評価を行ったのか分かるようにしてください。
6	《介護職員等処遇改善加算》 ・賃金改善の対象外である通所介護併設の有料老人ホーム専従調理員に対し、法人が手当として支払った金額が、実績報告書の賃金改善所要額に含まれていた。 ・加算（Ⅰ）を算定していたが、キャリアパス要件の一つである、介護職員の資質の向上の支援に関する計画を策定していなかった。 ・キャリアパス要件の一つである、介護職員の任用の際における職位、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件を定めていることについて、給与規程等への記載がなかった。	・当該金額を賃金改善所要額から除外してください。賃金改善所要額から除外した際に、もし国保連合会から支払われた加算額を下回ることがあれば、加算額との差額分を指定介護サービス事業所の介護職員に再分配してください。 ・具体的な研修に関する計画を策定し、全ての介護職員に周知した上で、当該計画に沿って研修を実施してください。 ・職位、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件について、給与規程等に記載してください。 ※令和6年度の計画書において、キャリアパス要件Ⅰ～Ⅲのそれぞれについて令和7年3月31日までに満たすと誓約された事項については、誓約のとおり実施してください。要件を満たさない場合は介護報酬の返還となる可能性があります。

(6) その他

	指導時の状況	指導内容（改善指導の趣旨）
1	・利用者への請求書等の明細において、介護保険事業と有料老人ホーム事業が一緒に記載され、金額の区分がされていなかった。	・利用者の誤解を招かないよう、請求書等の明細の記載方法等を変更し、事業ごとに明確に区分してください。
2	・介護保険事業と有料老人ホーム等の他事業の会計が区分されていなかった。	・会計の区分については、「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」（平成13年3月28日老振発第18号）に基づき、事業ごとに適切に区分してください。
3	・事務室と相談室の専用区画が変更になっていたが、市に変更届出書が提出されていなかった。	・変更後10日以内に、市介護保険課に変更届出書を提出してください。