

## 運営指導等における指導事項（福祉用具貸与）※介護予防含む

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、介護報酬の返還の可能性があります。

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可能性がありますので、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 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤重要事項説明書において「事故発生時の対応」の記載がなかった。</p> | <p>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。</p> <p>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】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>※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。</p> <p>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。</p> <p>⑤重要事項説明書に「事故発生時の対応」について記載してください。</p> |

|   |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③契約書や重要事項説明書に福祉用具貸与計画の保存期間が2年間と記載されていた。</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③福祉用具貸与計画については、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。</p> |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## (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へ届け出てください。                                                                                                                     |
| 2 | <p>・管理者が不在、または常勤要件を満たしていなかった。</p> <p>・福祉用具専門相談員の勤務時間数が不足していた。</p>                    | <p>・職種ごとに必要とされる員数を配置してください。配置できない場合は速やかに市介護保険課に休止届出を提出し、福祉用具貸与サービスを休止してください。</p> <p>※必要員数が確保できなくなる場合は、事前に市介護保険課に報告してください。</p>                  |
| 3 | ・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。                          | <p>・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。</p> <p>※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。</p> |
| 4 | <p>・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。</p> <p>・法人役員である職員の出勤簿が作成されていなかった。</p> | <p>・全職員の勤務時間の記録を整備してください。</p> <p>※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。</p>                                                         |

|   |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資格が必要な職種（福祉用具専門相談員）の資格証等が保管されていなかった。</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>※資格が確認できない場合は、介護報酬の返還となる可能性があります。</p>                                               |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具専門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。</li> <li>・福祉用具専門相談員の資格証が旧姓のままになっていた。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>※資格が確認できない場合は、介護報酬の返還となる可能性があります。</p> |

### （３）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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具貸与計画を作成していなかった。</li> </ul>                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>※介護報酬の返還となる可能性があります。</p>                                                                                                                 |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具貸与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。</li> <li>・作成から同意を得るまでの期間が大きく空いており、同意がないまま、サービスを提供していた。</li> </ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>※介護報酬の返還となる可能性があります。</p>                                                                                                                |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>①福祉用具貸与計画の作成日や同意・交付日について、記載漏れや記載間違いが確認された。</li> <li>②アセスメントが初回利用時のみ実施されていた。</li> <li>③福祉用具貸与計画に基づくサービス提供の開始時から6月以内にモニタリングを実施していなかった。</li> <li>④福祉用具貸与計画書にモニタリングを行う時期が記載されていなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>①作成日や同意・交付日を適切に記載するようにしてください。</li> <li>②福祉用具を追加して貸与する際にはアセスメントを実施してください。</li> <li>③サービス提供開始時から6月以内に少なくとも1回はモニタリングを実施し、その継続の必要性について検討してください。</li> <li>④福祉用具貸与計画書にモニタリングを行う時期を記載してください。</li> </ul> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | ⑤モニタリングの結果を記録しているが、当該記録を指定居宅介護支援事業者に報告しているか不明だった。                                                                                                                                                                                                                                                   | ⑤モニタリングの結果について担当のケアマネジャーに報告していることが分かるよう記録してください。<br>※今後の運営指導において、同様の事例が確認された場合は、介護報酬の返還となる可能性があります。                                                                                                                                                             |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具貸与計画の最下部に利用者の署名を得ていたが、その上段にあるチェックリスト（計画書の交付を受けた等の確認欄）に、どの説明を受けて同意したのか、チェック印が入っていない状態だった。</li> <li>同様の福祉用具を利用者に複数貸与する場合において、利用者に説明、交付した福祉用具貸与計画書に複数貸し出していることが記載されていないものが一部確認された。</li> <li>福祉用具貸与と特定福祉用具販売の両方の利用がある利用者に対し、計画を一体のものとして作成していなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具貸与計画を利用者又はその家族に説明し、利用者から同意を得る際には、該当するチェックリストに利用者から同意を得ていることが分かるよう印を付けるようにしてください。</li> <li>福祉用具貸与計画書に貸与している福祉用具の個数を適切に記載してください。</li> <li>福祉用具貸与と特定福祉用具販売の両方の利用があるときは、福祉用具貸与計画と特定福祉用具販売計画を一体のものとして作成してください。</li> </ul> |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具の保管又は消毒の業務に係る委託契約において、「委託者等の従業者により当該委託等がなされた業務が居宅基準第13章第4節の運営基準に従って適切に行われていることを指定事業者が定期的に確認する旨」の事項を文書により取り決めなければならないが、当該事項が委託事業者との契約書類等で定められていないものがあった。</li> <li>指定福祉用具貸与事業者が委託事業者を定期的に確認した場合、指定事業者は確認の結果の記録を作成しな</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>当該事項について委託事業者と取り決めを定めてください。</li> <li>委託事業者を定期的に確認後、結果の記録を作成してください。</li> </ul>                                                                                                                                            |

|   |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>けれどもならないが、委託事業者から点検したという資料を預かったのみで、確認の結果の記録が作成されていない事例があった。</p>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修が全く開催されていなかった。</li> <li>・研修の復命書や職員会議の記録等が作成されておらず、職員間での情報共有が行われていなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資質向上のため、事業所内研修や外部研修の機会を確保してください。</li> <li>・研修や職員会議の記録を残してください。</li> <li>・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り、情報共有していることが分かるように記録してください。</li> </ul>                                                                  |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>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。</p>                                                  |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の身分証が作成されていなかった。</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証を作成し、職員が携行するようにしてください。</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務継続計画が策定されていなかった。</li> <li>・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。</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。【令和6年4月義務化】※減算措置があるが、令和7年3月31日までは福祉用具貸与は減算を適用しない。</li> </ul> <p>※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ないが、計画は事業所単独のものを策定してください。</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | <p>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。</p> <p>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。</p>                                                       | <p>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。</p> <p>②従業者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。</p>                                                                                                                                             |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務継続計画が策定されていなかった。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                               | <p>・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。</p> <p>※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。</p> <p><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></p>                                                              |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> | <p>・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。</p> <p>※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。</p> <p>※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</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待の防止のための対策を検討する委員会が定期的に開催されていなかった。</li> <li>・虐待の防止のための指針が整備されていなかった。</li> <li>・虐待の防止のための研修が定期的に実施されていなかった。</li> <li>・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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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に開催し、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に実施するなどの措置を講じてください。</li> </ul> <p>※なお、委員会の開催、研修の実施は、他サービスとの連携等を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。</p> <p>※<u>令和9年4月1日以降に、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></p> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (4) 介護報酬等

|   | 指導時の状況                                                                                                                                                              | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・軽度者に対して、対象外種目に係る指定福祉用具貸与費を算定する場合には、認定調査票の写しの内容が確認できる文書を指定居宅介護支援事業者から入手し、サービス記録と併せて保存する必要があるが、その文書が確認できないケースがあった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・軽度者への福祉用具貸与（例外給付）の場合は、必ず必要な文書を指定居宅介護支援事業者から入手し、給付対象としてよいかを確認した上で、算定を行ってください。</li> </ul> |

#### (5) その他

|   | 指導時の状況                                                                                                        | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、金額の区分けがされていなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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けしてください。</li> </ul> |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険事業と有料老人ホーム等の他事業の会計が</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>                  |

|   |                                    |                                               |
|---|------------------------------------|-----------------------------------------------|
|   | 区分されていなかった。                        | 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 | ・管理者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。             |