

運営指導等での指摘・助言事項について(地域密着型)

はじめに

趣旨

この資料は、本年度の運営指導等にて事業所に対し指摘・助言した事項を共有することで、各事業所で運営基準が満たされているか振り返っていただくとともに、よりよいサービス向上につなげる機会を提供することを目的としています。

サービス共通の指摘・助言事項及びサービスごとの指摘・助言事項を記載しているため、事業所各位、該当する項目を確認して下さい。

なお、□で囲まれているものは指摘事項、囲まれていないチェックマークのものは助言事項となります。★と記載があるものは、令和6年3月31日までは経過措置のため助言事項となりますが、令和6年4月1日から指摘事項となるため必ず作成・実施をお願いします。

指摘事項と助言事項の違い

指摘事項→法令等の基準を満たしていないため改善時に市に報告を要するもの

助言事項→よりよいサービスの提供のために改善を検討していただくもの

本資料の見方

☑は法令及び市規則に違反する事項

✓は助言事項

★は経過措置期間中

下線は指摘・助言された事業所が多かったもの

全サービス共通

- ① **✓**非常災害用の備蓄品（食料）が必要数確保されていない。
→県のマニュアルに倣い7日分程度を確保するよう努めること。
- ② **✓**運営推進会議の議事録を公表していない。
→利用者や家族だけでなく、訪問者等が誰でも閲覧できる場所で公表すること。
- ③ **✓**運営推進会議の議事録が市に提出されていない。
→会議への出欠席伺や会議に使用した資料だけでなく、出席者の要望や意見等をまとめた議事録を市に提出すること。
- ④ **✓**重要事項説明書に福祉サービス第三者評価の実施有無や実施状況等が記載されていない。
→実施していない場合でも「実施なし」と記載すること。
- ⑤ **✓**（定期巡回を除く）無資格の介護職員に対し、認知症介護基礎研修の受講措置がされていない。★
→無資格の介護職員に対し、認知症介護基礎研修を受講させるよう働きかけること。
※新たに採用した無資格の介護職員には、1年後までに受講させてください。
- ⑥ **✓**防災訓練に地域住民の参加が得られるよう働きかけていない。
→運営推進会議や回覧板等を活用し、防災訓練に地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。
- ⑦ **✓**感染症の予防及びまん延防止に係る指針（マニュアル）が作成されておらず、定期的な感染症予防委員会の開催、定期的な職員研修及び訓練が実施されていない。★
→指針を作成の上、定期的に感染症予防等対策検討委員会を開催し、研修及び訓練を実施し、記録を保管すること。
※委員会等の開催については、法人単位での実施も可。
※委員会、研修、訓練を同日に実施することも可。
※サービス種類により研修及び訓練の実施頻度が異なります。

- ⑧ ✓防災に係る業務継続計画のみ作成されている等、感染症と防災の両方の業務継続計画が作成されておらず、定期的な研修及び訓練が実施されていない。★
→感染症及び防災に係る業務継続計画を作成し、定期的に研修及び訓練を行うこと。
※サービスの種類により研修及び訓練の実施頻度が異なります。
- ⑨ ✓虐待防止に係る指針が作成されておらず、定期的な虐待防止検討委員会の開催、定期的な研修の実施及び虐待防止担当者の設置等がされていない。★
→虐待防止に係る指針を作成し、定期的な虐待防止検討委員会の開催及び内容の周知、定期的な研修の実施及び虐待防止担当者の設置を行うこと。
※委員会等の開催については、法人単位での実施も可。
※委員会、研修、訓練を同日に実施することも可。
※サービス種類により委員会、研修及び訓練の実施頻度が異なります。
- ⑩ ✓感染症の予防及びまん延防止、虐待防止、身体拘束適正化等の委員会議事録や事故・ヒヤリハットの報告書等を職員間で共有しているかわからなかった。
→職員間で共有したことがわかるように、確認した職員の押印等を残しておくこと。
- ⑪ ✓感染症の予防及びまん延防止、業務継続計画、虐待防止、身体拘束適正化等の委員会、研修、訓練を合同または兼ねて実施しているが、それぞれの記録が未作成だった。
→合同または兼ねて実施することは構わないが、合同または兼ねて実施したことがわかるように、それぞれ記録を作成すること。
- ⑫ ✓ハラスメント防止の指針内にカスタマーハラスメントについての記載がなかった。
→厚生労働省が措置を講じることが望ましいとしている「カスタマーハラスメント」について記載すること。
- ⑬ ✓個人情報使用同意書に家族からの同意の署名がなかった。
→家族の個人情報（名前、連絡先等）を使用する可能性がある場合、家族からも同意を得ること。

(地域密着型通所介護)

I 人員基準について

○勤務体制

- ✓資格証を持っている職員の資格証の写しを事業所に保管していない。
→介護職員等の資格証の写しを事業所に保管すること。
- ✓雇用契約書と個人情報守秘義務の誓約書をすべての職員に作成していなかった。
→勤務しているすべての職員に作成すること。
- ✓有期雇用契約社員の契約更新書類が保管していない。
→雇用契約の自動更新等を追加や雇用期間の管理に注意すること。
- ✓派遣社員の資格証や個人情報守秘義務誓約書を保管していない。
→派遣元等に保管されている場合は、写しを事業所内にも保管すること。
- ✓出勤簿には手書きで日々の勤務予定時間を記入し管理しているが、実際の出退勤時間が記載されていない。
→職員が実際に出所・退所した時間も併記し、勤務開始前に出所し、勤務終了後に退所していることがわかるよう記入すること。

○勤務体制一覧表

- ✓兼務している職員について、職種を同一の欄にまとめて記載している。
→誰が、どの職種で、いつ従事しているのかわからず、人員基準を確認できないため、兼務している職員は職種ごとに欄を分けて記載すること（例 オレンジ欄を参照）。

例

	職種	勤務形態	1	2	3	4	5	6	7	勤務時間	常勤換算
A	管理者/介護職員	B	①		①	①	②	⑧	⑧	28 時間	0.7
	生活相談員	B		①			③	⑧	⑧	13 時間	0.32
B	生活相談員	B	①		①	①	②	⑧	⑧	28 時間	0.7
	介護職員	B		①				⑧	⑧	8 時間	0.2
C	介護職員	A	①	⑨	①	①	①	⑧	⑧	40 時間	1
D	機能訓練指導員	C	⑤	⑧	⑤	⑧	⑧	⑧	⑧	4 時間	0.1
E	看護師	D	②	②	②	②	②	⑧	⑧	20 時間	0.5
	介護職員	D	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑧	⑧	15 時間	0.02

サービス提供時間：9：00～16：00（法人が定める常勤時間 40 時間/週）

①8：00～17：00②8：00～12：00③12：00～17：00

- ④ 9:00～16:00 ⑤ 10:00～12:00 ⑥ 13:00～16:00
⑦ 8:00～9:00、16:00～17:00 (送迎) ⑧ 休み ⑨ 有給 (8H)
A:常勤専従 B:常勤兼務 C:非常勤専従 D:非常勤兼務

II 運営について

○運営推進会議

- ✓6ヶ月に1度の頻度で開催されておらず、議事録が掲示されていない。
→6ヶ月に1度定期的で開催し、地域包括支援センターや地域の人からの意見を聞く機会を得ること。
運営推進会議議事録を公表すること。

○運営規程

- ✓運営規程に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。★
→運営規程に虐待の防止のための措置に関する事項の記載をすること。
- ✓運営規程にある、利用者負担割合について、平成30年の法改正以前の「1割または2割」のままで記載していた。
→負担割合の記載が「1割、2割または3割」であるか確認すること。

○重要事項説明書

- ✓重要事項説明書に利用者の署名がないものがあった。
→利用者の署名を漏れなくもらうこと。

○個人情報使用同意書

- ✓個人情報使用同意書の利用者及び家族の同意の署名がないものがあった。
→利用者及び家族の署名を漏れなくもらうこと。

○防災訓練

- ✓防災訓練の実施報告書に改善点や次回の目標等の記載がなかった。
→訓練結果を元に改善点や次回の目標等を記載すること。
- ✓防災訓練の内容に変化がなかった。
→地震や火災、風水害等、訓練の内容を変化させること。
- ✓避難確保計画に基づいた訓練の実施がなかった。
→避難確保計画に基づいた訓練を実施すること。

Ⅲ ケアプランについて

○ サービス計画

- ✓ 介護度の更新時に暫定プランを作成していなかった。
→ 介護度の更新時に暫定プランを作成し、認定がおりた時点で確定プランに変更すること。また、改めて利用者及び家族から同意を得ること。
- ✓ 個別サービス計画が2枚に分かれる時、2枚目の個別サービス計画には短期目標、長期目標の設定期間が記載されていなかった。
→ 2枚目の個別サービス計画にも、短期目標、長期目標の設定期間を記載すること。
- ✓ 個別サービス計画の短期目標、長期目標の設定期間が介護度の認定期間を超過していた。
→ 介護度の認定期間を超過することがないように、短期目標、長期目標の期間を設定すること。
- ✓ 個別サービス計画の日付が同意日 ≤ サービス提供（短期目標）開始日の順でない。
→ サービス提供（短期目標）開始日前に同意を得ることができない場合は、口頭で同意を得ておき、口頭で同意を得ていた日を記載すること。

例



○ サービス担当者会議

- ✓ 議事録や要点が確認できなかった。
→ 議事録がケアマネから交付されない場合、地域密着型通所介護事業所で記録を作成し保管すること。

○ モニタリング

- ✓ 目標の達成状況が記載されていない。
→ サービスの実施状況及び目標の達成状況を記載すること。

IV報酬について

○入浴介助加算

- ✓個別サービス計画に入浴は位置付けられていたが、入浴回数が記載されていない。
→個別サービス計画に入浴回数分かるよう記載すること。

○介護職員処遇改善加算（特定処遇改善も同様）

- ✓労働保険料の納付書の写しを事業所で保管していなかった。
→労働保険料の納付書を保管し、市が提出や確認を指示した際に対応できるようにしておくこと。

(認知症対応型共同生活介護)

I 人員基準について

○勤務体制

- ✓資格証を持っている職員の資格証の写しを事業所に保管していない。
→介護職員等の資格証の写しを事業所に保管すること。
- ✓雇用契約書と個人情報守秘義務の誓約書をすべての職員に作成していなかった。
→勤務しているすべての職員に作成すること。

II 運営について

○運営規程

- ✓運営規程に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。★
→運営規程に虐待の防止のための措置に関する事項の記載をすること。

- ✓運営規程を変更したが、市へ提出していなかった。
→変更のあったときから 10 日以内に市へ提出すること。

○重要事項説明書

- ✓重要事項説明書に事故発生時の対応についての記載がなかった。
→重要事項説明書に事故発生時の対応について記載すること。
- ✓重要事項説明書に利用者の署名がないものがあった。
→利用者の署名を漏れなくもらうこと。

○利用契約書

- ✓利用契約書の契約期間が記載されていないものがあった。
→契約期間を漏れなく記載すること。

○個人情報使用同意書

- ✓個人情報使用同意書の利用者及び家族の同意の署名がないものがあった。
→利用者及び家族の署名を漏れなくもらうこと。

○防災訓練

- ✓防災訓練の実施報告書に改善点や次回の目標等の記載がなかった。
→訓練結果を元に改善点や次回の目標等を記載すること。
- ✓防災訓練の内容に変化がなかった。
→地震や火災、風水害等、訓練の内容を変化させること。

- ✓避難確保計画に基づいた訓練の実施がなかった。
→避難確保計画に基づいた訓練を実施すること。

○苦情

- ✓苦情対応マニュアルを作成していなかった。
→苦情対応マニュアルを作成すること。

○身体拘束適正化

- ✓身体拘束適正化の指針を作成していなかった。
→身体拘束適正化の指針を作成すること。

○居室

- ✓居室で使用しているカーテンが防災カーテンではなかった。
→防災カーテンを使用すること。

Ⅲケアプランについて

○サービス計画

- ✓個別サービス計画の第2表に記載していない内容を第3表の「週単位以外のサービス」に記載していた。
→第2表に記載していない内容を第3表に記載しないこと。
- ✓個別サービス計画の第3表「週単位以外のサービス」に職員が提供するサービスが記載されていた。
→第3表「週単位以外のサービス」には利用者が目標を実施
- ✓介護度の更新時に暫定プランを作成していなかった。
→介護度の更新時に暫定プランを作成し、認定がおりた時点で確定プランに変更すること。また、改めて利用者及び家族から同意を得ること。
- ✓多職種と共同で個別サービス計画を作成した時、医師が確認したことがわからなかった。
→医師からの確認を得ていることがわかるように、押印等を残しておくこと。
- ✓個別サービス計画が2枚に分かれる時、2枚目の個別サービス計画には短期目標、長期目標の設定期間が記載されていなかった。
→2枚目の個別サービス計画にも、短期目標、長期目標の設定期間を記載すること。

資料 1

- ✓個別サービス計画の短期目標、長期目標の設定期間が介護度の認定期間を超過していた。
→介護度の認定期間を超過することがないように、短期目標、長期目標の期間を設定すること。
- ✓個別サービス計画の日付が同意日 \leq サービス提供（短期目標）開始日の順でない。
→サービス提供（短期目標）開始日前に同意を得ることができない場合は、口頭で同意を得ておき、口頭で同意を得ていた日を記載すること。

例



○サービス担当者会議

- ✓個別サービス計画の第4表「サービス担当者会議の要点」の作成日が記載されていなかった。
→作成日を漏れなく記載すること。
- ✓サービス担当者会議に参加できない人への聞き取り内容が記録されていなかった。
→聞き取り内容を漏れなく記録すること。

○アセスメント

- ✓アセスメントシートを作成していない。
→認知症対応型共同生活介護の職員として利用者にアセスメントした情報は記録として残すこと。

○認知症であることの確認

- ✓認知症であることの根拠資料が保管されていなかった。
→主治医意見書や主治医からの聞き取り内容の記録を保管しておくこと。

IV報酬について

○介護職員処遇改善加算

✓労働保険料の納付書の写しを事業所で保管していなかった。

→労働保険料の納付書を保管し、市が提出や確認を指示した際に対応できるようにしておくこと。

○看取り介護加算

✓看取り同意書の法人印が押されていないかった。

→法人印を漏れなく押すこと。

○口腔衛生管理体制加算

✓歯科医からの助言及び指導を職員間で共有しているが、すべての職員が確認しているかわからなかった。

→確認した職員の押印等を残すこと。

(認知症対応型通所介護)

I 人員基準について

特になし。

II 運営について

○防災訓練

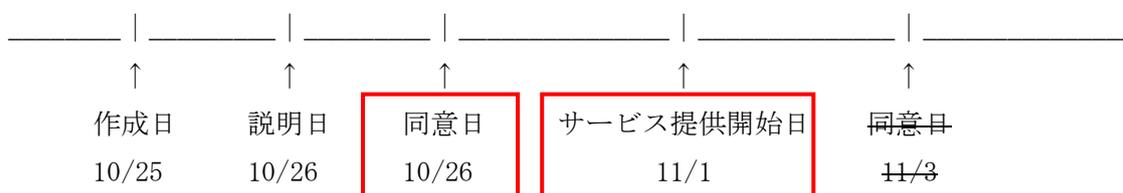
- ✓防災訓練の実施報告書に改善点や次回の目標等の記載がなかった。
→訓練結果を元に改善点や次回の目標等を記載すること。
- ✓防災訓練の内容に変化がなかった。
→地震や火災、風水害等、訓練の内容を変化させること。
- ✓避難確保計画に基づいた訓練の実施がなかった。
→避難確保計画に基づいた訓練を実施すること。

III ケアプランについて

○サービス計画

- ✓居宅サービス計画で設定されている目標が個別サービス計画では設定されていなかった。
→居宅サービス計画に沿った個別サービス計画を作成すること。
- ✓個別サービス計画の日付が同意日≦サービス提供（短期目標）開始日の順でない。
→サービス提供（短期目標）開始日前に同意を得ることができない場合は、口頭で同意を得ておき、口頭で同意を得ていた日を記載すること。

例



資料 1

○サービス担当者会議

✓サービス担当者会議の議事録が保管されていない利用者がいた。

→議事録を漏れなく保管すること。

✓サービス担当者会議の議事録を作成していなかった。

→サービス担当者会議を照会にて実施する場合は、介護支援専門員から議事録を受け取り、対面で実施する場合は事業所で作成し保管すること。

○認知症であることの確認

✓認知症であることの根拠資料が保管されていなかった。

→主治医意見書や主治医からの聞き取り内容の記録を保管しておくこと。

IV報酬について

特になし。

(小規模多機能型居宅介護)

I 人員基準について

特になし。

II 運営について

○自己評価及び外部評価

- ✓ 1年に1回、自己評価及び外部評価を実施していなかった。
→ 1年に1回、自己評価及び外部評価を実施、公表すること。

○金銭管理

- ✓ 金銭管理を行う利用者に対して同意書等を作成していなかった。
→ 金銭管理を行う場合、金銭管理に関する同意書等を作成し利用者または家族から同意を得ること。

III ケアプランについて

○サービス計画

- ✓ 個別サービス計画の第2表から第3表へ写し間違いがあった。
→ 写し間違いがないよう、見直しをすること。
- ✓ 個別サービス計画を作成する際、サービスの利用や回数が未確定の場合は個別サービス計画の第2表に記載しないこと。
→

○サービス担当者会議

- ✓ サービス担当者会議に参加できない人への聞き取り内容が記録されていなかった。
→ 聞き取り内容を漏れなく記録すること。
- ✓ 福祉用具を使用している利用者のサービス担当者会議で、福祉用具について話し合った旨の記録がなかった。
→ サービス担当者会議で福祉用具の必要性について話し合い、議事録に記録すること。

○サービス利用票

- ✓ サービス利用票に利用者の同意の署名がなかった。
→ 利用者の同意の署名をもらうこと。

○モニタリング

✓個別サービス計画に設定された目標の達成状況や評価等が月に1回記録されていなかった。

→1月に1回、以下の内容についてモニタリングを実施し、記録すること。

1. 目標の達成度
2. 個別サービス計画に基づいたケアの実施状況
3. 利用者や家族のニーズの反映
4. サービス担当者の意見・評価・要望
5. 利用者の状態の変化

IV報酬について

特になし。

(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)

I 人員基準について

特になし。

II 運営について

○褥瘡防止

✓職員へ褥瘡対策指導を実施した時の記録を作成していなかった。

→褥瘡対策指導の記録を作成、保管すること。

○口腔衛生管理

✓利用者の口腔衛生の管理体制に係る計画を作成していなかった。★

→歯科医師等の技術的助言や指導に基づき、以下の内容を記載した利用者の口腔衛生の管理体制に係る計画を作成するとともに、定期的に見直すこと。

1. 助言を行った歯科医師
2. 歯科医師からの助言の要点
3. 具体的方策
4. 当該施設における実施目標
5. 留意事項・特記事項

III ケアプランについて

特になし。

IV 報酬について

特になし。

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

今年度の運営指導の実施なし

(看護小規模多機能型居宅介護)

今年度の運営指導の実施なし