

居宅介護支援事業所

令和5年度 集団指導資料
〔高齢者あんしん課 介護認定係〕

◆ 目次

1. 人員基準関係
 1. 介護支援専門員
 2. 管理者
2. 運営基準関係
 1. 内容及び手続きの説明及び同意
 2. 提供拒否の禁止・サービス提供困難時の対応
 3. 受給資格等の確認
 4. 要介護認定申請にかかる援助
 5. 運営規定
 6. 勤務体制の確保
 7. 設備及び備品等
 8. 秘密保持等
 9. 苦情処理
 10. 記録の整備

◆ 目次

3. その他
 1. 経過措置中の事項について
 2. 届出関係
 3. システム関係一覧
 4. 注釈

1. 運營基準關係

◆ 1-1 人員基準関係(介護支援専門員)

基準省令

(第2条関係)

1. 事業所ごとに1以上の員数の指定居宅介護支援の提供に当たる介護支援専門員であって常勤であるものを置かなければならない。
2. 利用者の人数が35人に対して又はその端数を増すごとに1人を配置すること。

解釈通知

(第2条関係)

- 事業所の営業時間中は、介護支援専門員は常に利用者からの相談等に対応できる体制を整えていること。
- 介護支援専門員が、当該事業所に不在となる場合であっても、管理者、その他の従業者等を通じ、利用者が適切に介護支援専門員に連絡が取れる体制としておくこと。
- 当該常勤の介護支援専門員の配置は、利用者の数35人に対して1人を基準とする。利用者の数が35人又はその端数をますごとに常勤の介護支援専門員を1人増員することが望ましい。ただし、当該増員に係る介護支援専門員については非常勤とすることを妨げるものではない。

◆ 1-2 人員基準関係(管理者)

基準省令

(第3条関係)

1. 指定居宅介護支援事業所ごとに常勤の管理者を置かなければならない。
2. 主任介護支援専門員でなければならない。
3. 専らその職務に従事する者でなければならない。

解釈通知

(第3条関係)

- (1) 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援事業所ごとに常勤の管理者を置く。
- (2) 管理者は、主任介護支援専門員でなければならない。(令和9年3月31日まで経過措置あり)
令和3年3月31日時点で主任介護支援専門員でない者が管理者である居宅介護支援事業所については、**当該管理者が管理者である限り**、管理者を主任介護支援専門員とする要件の適用を猶予する。

しかし、**業務管理や人材育成の取組を促進する観点から、経過措置期間の終了を待たず、管理者として主任介護支援専門員を配置することが望ましい。**

◆ 1-2 人員基準関係(管理者)

解釈通知

(第3条関係)

(3) 管理者は、専従の者であること。ただし、次の場合は、この限りでない。

- ① 管理者がその管理する事業所の介護支援専門員の職務に従事する場合
- ② 管理者が同一敷地内にある他の事業所の職務に従事する場合
(その管理する事業所の管理に支障がない場合に限る)

※一般的に、訪問系サービスの従業者との兼務は、支障があると判断される

※介護保険施設の常勤専従の介護支援専門員との兼務は認められない。

2. 運營基準關係

◆ 2-1 運営基準関係(内容及び手続きの説明及び同意)

基準省令

(第4条)

内容及び手続きの説明及び同意

サービスの提供開始に際し、あらかじめ、下記の措置を行うこと。

1. 運営規程の概要、重要事項説明書等を交付して十分な説明を行い、同意を得る。
2. 居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望を基礎として作成されるものであり、必要項目等について文書を交付して説明を行い、利用者から署名を得ること。
3. 利用者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院又は診療所に伝えるよう求めること。

電磁的方法による説明

「利用者への説明・同意等に係る見直しについて」をご参照ください。

◆ 2-1 運営基準関係(内容及び手続きの説明)

解釈通知

(第4条)

基本的な考え方

① 利用者自身が、サービスのみならず事業者についても自由に選択できることが基本であり、複数のサービス事業者等の紹介を求めることができること。居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者の選定理由の説明を求めることが可能であることを口頭で説明すること。

→文書でも交付し、説明の内容について理解を得たことについても署名を得ること。

② 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って行われるものであり、居宅サービス計画は基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるもの。

→指定居宅介護支援について利用者の主体的な参加が重要であることを十分説明し、理解を得る。

◆ 2-1 運営基準関係(内容及び手続きの説明)

解釈通知

(第4条)

基本的な考え方

③ 特定の種類やサービス事業者等に偏することのないよう公正中立に行わなければならないこと等を踏まえ、

・ 前6月間に当該事業所で作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、(地域密着型)通所介護、福祉用具貸与がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合

・ 前6月間に当該事業所で作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合(上位3位まで)につき、サービスの提供の開始に際し利用者やその家族に理解が得られるよう説明を行う。

→文書の交付に加え、口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、理解したことについても署名を得る。

④ 利用者が医療機関に入院する場合、入院先との情報共有、退院に向けた支援のために、利用者とその家族に担当介護支援専門員の連絡先等を医療機関に伝えるように依頼する。

◆ 2-1 運営基準関係(内容及び手続きの説明)

解釈通知

(第4条)

説明及び同意を得る方法

指定居宅介護支援事業者は、利用申込があった場合には、

(1) あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、下記の事項等、利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項を説明書やパンフレット等の文書を交付して説明を行い、同意を得ること。

- ・ 当該指定居宅介護支援事業所の運営規程の概要
- ・ 介護支援専門員の勤務の体制
- ・ 秘密の保持
- ・ 事故発生時の対応
- ・ 苦情処理の体制

(2) 当該事業所からの居宅介護支援を受けることにつき、利用申込者又はその家族の同意を得る。
なお、この同意は、利用者・事業者双方の保護の立場から、書面によって確認することが望ましい。

◆ 2-1 運営基準関係(内容及び手続きの説明)

解釈通知

(第4条)

《 基本的な考え方③説明における記載例 》

- ①利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること
- ②利用者は居宅サービス計画に位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること
- ③前 6 か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、(地域密着型)通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護 ●%、通所介護 ●%、地域密着型通所介護 ●%、福祉用具貸与 ●%

- ④前 6 か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

訪問介護	○○事業所 ●%	□□事業所 ●%	△△事業所 ●%
通所介護	△△事業所 ●%	××事業所 ●%	○○事業所 ●%
地域密着型通所介護	□□事業所 ●%	△△事業所 ●%	××事業所 ●%
福祉用具貸与	××事業所 ●%	○○事業所 ●%	□□事業所 ●%

◆ 2-2 運営基準関係(提供拒否の禁止・サービス提供困難時の対応)

基準省令

(第5条・第6条)

1. 正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない。
2. 正当な理由に、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業所の紹介、その他必要な措置を講じなければならない。

解釈通知

(第5条・第6条)

<正当な理由の例>

- ① 事業所の現員では利用申込に応じきれない場合
- ② 利用申込者の居住地が実施地域外である場合
- ③ 利用申込者が他の指定居宅介護支援事業者にも併せて指定居宅介護支援の依頼を行っている場合等

◆ 2-2 運営基準関係(受給資格等の確認)

基準省令

(第7条)

1. サービス提供を求められた場合、被保険者証によって、下記の要件を確認すること。
 - ① 被保険者資格
 - ② 要介護認定の有無
 - ③ 要介護認定の有効期間

◆ 2-4 運営基準関係(要介護認定の申請にかかる援助)

基準省令

(第8条)

1. 被保険者の要介護認定に係る申請について、利用申込者の意思を踏まえ、必要な協力を行わなければならない。
2. 指定居宅介護支援の提供に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請がすでに行われているかを確認し、申請が行われていない場合は、利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。
3. 要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日30日前には行われるよう、必要な援助を行わなければならない。

解釈通知

(第8条)

- 被保険者が居宅介護支援事業者に要介護認定の申請に関する手続きを代わって行わせることができること等を踏まえ、被保険者から要介護認定の申請の代行を依頼された場合等においては、居宅介護支援事業者は必要な援助を行わなければならない。

※必要な援助とは・・・既に申請が行われているかどうか確認し、申請をしていない場合は、利用申込者の意向を踏まえて、代行申請を行うか、申請を促すこと。

◆ 2-5 運営基準関係(運営規程)

基準省令

(第18条関係)

1. 事業所ごとに、重要事項に関する規程を定めなければならない
 - ① 事業の目的及び運営の方針
 - ② 従業者の職種、員数及び職務内容、
 - ③ 営業日及び営業時間
 - 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
 - ⑤ 通常の事業の実施地域、
 - ⑥ 虐待の防止のための措置に関する事項(R6.4.1から義務化)
 - ⑦ 日向市暴力団排除条例第5条、第9条及び第10条に基づく暴力団、暴力団員及び暴力団関係者を事業から排除する規定(日向市独自)
 - ⑧ その他運営に関する重要事項

◆ 2-5 運営基準関係(運営規程)

解釈通知

(第18条関係)

1. 職員の職種、員数及び職務内容

職員…介護支援専門員とその他の職員に区分し、員数及び職務内容を記載すること。

員数…基準第2条において置くべきとされている員数を満たす範囲において、「〇人以上」と記載してもよい。(基準第4条に規定する重要事項を記した文書に記載する場合についても同様)

2. 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

相談を受ける場所利用者の相談を受ける場所、課題分析の手順等を記載。

3. 通常の実施地域

客観的にその区域が特定されるものとする。

なお、通常の実業の実施地域は、利用申し込みに係る調整等の観点からの目安であり、当該地域を超えて指定居宅介護支援が行われることを妨げるものではない。

◆ 2-6 運営基準関係(勤務体制の確保)

基準省令

(第19条関係)

1. 利用者に対し適切な指定居宅介護支援を提供できるよう、事業所ごとに介護支援専門員その他の従業員の勤務の体制を定めておかなければならない。
2. 介護支援専門員の資質の向上のために、その研修の期間を確保しなければならない。

解釈通知

(第19条関係)

1. 原則として、月ごとの勤務表を作成し、介護支援専門員については、下記を明確にする。
 - ① 日々の勤務時間
 - ② 常勤・非常勤の別
 - ③ 管理者との兼務関係等

なお、勤務の状況等は管理者が管理する必要があるため、非常勤の介護支援専門員を含めて指定居宅介護支援事業所の業務として一体的に管理されていることが必要である。

◆ 2-6 運営基準関係(勤務体制の確保)

基準省令

(第19条関係)

3. 職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

⇒セクハラ・パワーハラ防止のための、雇用管理上の措置を義務付けたもの

解釈通知

(第19条関係)

- 下記の法律によりハラスメントの対応が**義務**付けられていることを踏まえ、規定された(R3.4.1施行)
 - 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律 第11条第1項 (セクハラ)
 - 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律 第30条の2第1項
- セクハラについては、上司や同僚に限らず、**利用者やその家族から受けるものも含まれる**
- 事業主が講ずべき措置は、下記指針において規定されているとおり
 - 事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針
 - 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(「パワーハラスメント指針」)

◆ 2-6 運営基準関係(勤務体制の確保)

解釈通知

(第19条関係)

- 事業主が講ずべき措置で、特に留意する点
 - ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - ・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する
 - ・従業者に周知・啓発する
 - ② 相談(苦情を含む。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知すること。
- パワーハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務について
 - ※ 中小企業は令和4年4月1日から義務化されているので、留意すること
- 事業主が講じることが望ましい取組(パワーハラスメント指針)
 - 顧客等からの著しい迷惑行為(カスハラ)の防止のため、行うことが望ましい取組の例
 - ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ② 被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
 - ③ 被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

<次のページへ>

◆ 2-6 運営基準関係(勤務体制の確保)

解釈通知

(第19条関係)

- 参考となる資料の紹介(厚労省ホームページ参照)
 - 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
 - 「(管理職・職員向け)研修のための手引き」など

◆ 2-7 運営基準関係(設備及び備品等)

基準省令

(第20条)

1. 事業を行うために必要な広さの区画を有するとともに、指定居宅介護支援の提供に必要な設備及び備品等を備えなければならない。

解釈通知

(第20条)

1. 事業の運営を行うために必要な面積を有する専用の事務室を設けることが望ましいが、**他の事業の用に供する者と明確に区分されている場合は**、他の事業との同一の事務室であっても差し支えない。
同一事業所において他の事業を行う場合に、業務に支障がないときは、それぞれの事業を行うための区画が明確に特定されていれば足りる。
2. 専用の事務室又は区画については、相談、サービス担当者会議等に対応するのに適切なスペースを確保することとし、相談のためのスペース等は利用者が直接出入りできるなど利用しやすい構造とすること。
3. 指定居宅介護支援に必要な設備及び備品等を確保すること。同じ敷地内に、他の事業所と一緒に運営する場合、運営に支障がなければ一部備品等は共に使用することが可能である。
設備・・・相談室(相談内容が他社に聞こえないよう、利用者のプライバシーに配慮する必要がある。)
備品・・・事務机、電話、パソコン、施錠できるキャビネットなど

◆ 2-8 運営基準関係(秘密保持)

基準省令

(第23条関係)

1. 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない
2. 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、**必要な措置**を講じなければならない
3. 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おかなければならない

解釈通知

(第23条関係)

- 秘密保持のための必要な措置
従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、雇用時等に取り決め、例えば違約金についての定めを置くなどの措置を講じておくこと(**従業員の秘密保持誓約書**)。
- 個人情報同意書
課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、介護支援専門員や他のサービスの担当者と共有するためには、介護事業所は、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から同意を得る必要がある。
サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りる

◆ 2-9 運営基準関係(苦情処理)

基準省令

(第26条関係)

1. 自ら提供した指定居宅介護支援又は居宅サービス計画に位置付けたして居宅サービス等に対する利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。また、苦情の内容等を記録しなければならない。
2. 市町村が行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合、その指導又は助言に従い、必要な改善を行わなければならない。また、市町村からの求めがあった場合は、改善内容を市町村に報告しなければならない。
3. 国保連への苦情申立てに関して、利用者に必要な援助を行わなければならない。

解釈通知

(第26条関係)

1. 利用者又はその他家族、指定居宅サービス事業者等から事情を聞き、苦情に係る問題点を把握の上、対策案を検討し必要に応じて利用者に説明を行う。
2. 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行う。
3. 苦情の記録の内容は、5年間保存しなければならない。
4. 苦情を処理するために講ずる措置の概要を明らかにし、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等をサービスの内容を説明する文書に記載し、また事業所に掲示すること。

◆ 2-10 運営基準関係(記録の整備)

基準省令・日向市条例

(第29条)

1. 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備すること
2. サービス提供に関する記録を整備し、その完結の日から**5年間保存**しなければならない(電磁的記録可)。
※基準省令では、「2年間」保存と規定されていますが、**市条例では「5年間」に延長**しています。

- 指定居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載した居宅介護支援台帳
 - ①居宅サービス計画
 - ②アセスメントの結果の記録
 - ③サービス担当者会議等の記録
 - ④モニタリングの結果の記録
- 市町村への通知に係る記録
- 苦情の内容等の記録
- 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

「その完結の日」とは、個々の利用につき、契約の終了(契約の契約・解除・ほかの施設への入所、利用者の死亡、利用の者の自立を含む。)により、一連のサービス提供が終了した日。

3.その他

◆ 3-1 その他(経過措置)

経過措置中の事項 (R6. 3. 31まで)

- ① 「虐待防止のための措置に関する事項」の運営規程への盛り込み
- ② 虐待の防止措置
委員会の開催、指針の整備、研修の実施(GHは年2回、他は1回)、担当者の設置
- ③ 業務継続計画の策定等(感染症・自然災害)
業務継続に向けた計画等の策定、研修(GHは年2回、他は1回)、訓練(GHは年2回、他は1回)
 - ア) 感染症に係るBCP
平時からの備え、初動対応、拡大防止体制の確立
 - イ) 自然災害に係るBCP
平時の対応、緊急時の対応、他施設や地域との連携
- ④ 感染症発生及びまん延防止措置
委員会の開催(6か月に1回)、指針の整備(平時の対策と発生時の対応)、研修及び訓練(年1回以上)

◆ 3-2 その他(届出関係)

届出	提出期限	方法	留意点
変更届	変更から10日以内	書面	事実発生日ごとに作成すること
加算に関する届出	前月15日	書面	取下げの場合は速やかに提出 体制等状況一覧表も併せて提出
休止・廃止	休廃止の1か月前まで	書面	事前に連絡・相談願います
再開	再開後10日以内	書面	
業務管理体制の整備		システムOR 書面	提出先は県

◆ 3-3 その他(システム関係一覧)

システム関係の一覧

◆ 介護サービス情報公表システム(厚労省)

介護サービス情報公表制度に基づき、県が事業所の情報を公表するシステム。

◆ 記録保存等の見直し(R3年度介護報酬改定)(事業所内の書類電子化)

記録の保存、交付等について、適切な個人情報の取り扱いを求めた上で、電磁的な対応を原則認めることとし、その範囲を明確化する。

⇒記録などが電子ファイル等で保存できるように。同意書などは利用者の同意があれば可

◆ 業務管理体制届出システム(厚労省)

事業者が、業務管理体制の整備をシステムで届出するためのシステム。R5.3から利用開始

◆ 3-3 その他(システム関係一覧)

システム関係の一覧

- ◆ 日向市・申請届出システム(日向市)
運営推進会議・会議録や事故報告、外部評価の提出用フォーム。R5.4月より利用開始
今後、質問票などに随時利用する予定
- ◆ ケアプランデータ連携システム(厚労省・国保連) ⇒ 問合せは国保連へ
事業者の業務負担軽減を目的として、居宅介護支援事業所と介護事業所間で、ケアプランのデータ連携を可能とする。手書き・印刷し、郵送・手渡したものがシステム化。R5.4月本稼働
- ◆ 厚労省・申請届出システム(厚労省) ※R8.3.31までに。日向市はR6年度下半期めど実施予定
指定更新の届出、変更届出、介護報酬届出のシステム化。
上記、届出を提出する際は、原則システムにより提出しなければならない。やむを得ない場合は、電子メールその他適切な方法で提出が可能となっている。
情報を整理して、6年度集団指導で説明予定。

◆ 3-3 その他(システム関係一覧)

システム関係の一覧

- ◆ 経営情報に関する分析(詳細不明 県所管事業) ※R5.7.10第107回社会保障審議会介護保険部会資料
物価上昇や災害、新興感染症等に当たり経営影響を踏まえた的確な支援策の検討を行う上で、
3年に1度の介護事業経営実態調査を補完する必要がある。
①介護サービス事業者の経営情報の収集及びデータベースの整備をし、②収集した情報を国民に分
かりやすくなるよう属性等に応じてグルーピングした分析結果を公表する制度を創設する
対象:原則、全ての介護サービス事業者
詳細については、県から通知があると思われる
- ◆ 介護情報基盤の整備(詳細不明) ※R5.7.10第107回社会保障審議会介護保険部会資料より
地域包括ケアシステムを深化・推進するため、自治体・利用者・介護事業所・医療機関等が介護情報等
を電子的に閲覧できる情報基盤を整備する
詳細がわかり次第、事務文書やホームページ、集団指導などで連絡する

◆ 3-4 注釈

- ✓ 市条例＝日向市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例（平成30日向市条例第14号）
- ✓ 基準省令＝指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生労働省令第38号）