

# R5年度運営指導指摘事項について

令和6年度 集団指導資料  
〔高齢者あんしん課 介護認定係〕

# まずはじめに、ご一読ください。

## 指摘

運営指導における指摘事項を記載しています。

## 指導事例

指摘事項において、改善のためにどのような指導をしたのか記載しています。

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

上記の指摘事項において、各事業所ごとに確認していただきたい事項を記載しておりますので、チェックボックス内にチェックをしながら、事業運営について今一度確認をお願いします。

居 = 居宅介護支援、通 = 地域密着型通所介護および認知症対応型通所介護

認 = 認知症対応型共同生活介護 小 = 小規模多機能型通所介護

看 = 看護小規模多機能型通所介護 巡 = 定期巡回随時対応型訪問介護看護

# ◆ 人員基準（管理者）

## 指摘

- ① 同一敷地外及び道路を隔てて隣接していない他の施設（有料老人ホーム）の管理者を兼務していた。（注意：令和6年度改正により兼務できる範囲が変更）
- ② 管理者の勤務時間数が常勤職員の勤務すべき時間数未満であった。

## 指導事例

- ① 管理業務に支障がないものを管理者として配置すること。また、管理者を変更する場合は、変更が生じた日から10日以内に、高齢者あんしん課へ届け出ること。
- ② 管理者は、常勤職員の勤務すべき時間数に応じて従事すること。

# ◆ 人員基準（管理者）

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

□ 常勤であり、かつ、原則として専ら当該事業所管理業務に従事しているか。

※令和6年度制度改正により、管理者の兼務範囲が変更されています。各サービスごとの資料をご一読ください。

例) 地域密着型通所介護

以下の場合であって、当該事業所の管理業務に支障がないときは、他の職務を兼ねることができる。

① 当該指事業所の地域密着型通所介護従事者としての職務に従事する場合

② 同一の事業者によって設置された他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合であって、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する時間帯も、当該指定地域密着型通所介護事業所の利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適時かつ適切に把握でき、職員及び業務の一元的な管理・指揮命令に支障が生じないときに、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合

# ◆ 人員基準（管理者）

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

### 管理業務に支障があるとされる事例

- ・ 管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される
- ・ 併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合（施設における勤務時間が極めて限られている場合を除く。）
- ・ 事故発生時等の緊急時において管理者自身が速やかに事業所に駆け付けることができない体制となっている場合 など

# ◆ 人員基準（生活相談員）

## 指摘

① 生活相談員の資格要件を有していなかった。  
それに従い、生活相談員が当該事業所のサービス提供時間数に応じて配置されていない日がある。

## 指導事例

① 生活相談員としての資格を有する職員を、サービス提供時間数に応じて配置すること。

# ◆ 人員基準（生活相談員）

## 確認項目

	通				
--	---	--	--	--	--

確保すべき生活相談員の勤務延時間数が確保されているか。  
（計算式）提供日ごとに確保すべき勤務延時間数＝提供時間数

生活相談員の資格を満たされているか。  
＜宮崎県の取り扱いにおける資格の具体例＞

医師・歯科医師・薬剤師・保健師・助産師・看護師・准看護師・理学療法士・作業療法士・介護福祉士・介護支援専門員

# ◆ 掲示物等の公表

## 指摘

- ① 事故発生時の対応・苦情処理の体制・第三者評価の実施状況の掲示が確認できなかった。
- ② 運営推進会議の報告、評価、要望、助言等について見やすい場所に掲示されていなかった。
- ③ 掲示物が、最新でなかった。

## 指導事例

- ① 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を事業所の見やすい場所に掲示すること。
- ② 運営推進会議の報告、評価、要望、助言等について、見やすい場所に掲示すること。
- ③ 現在の運営状況に合わせた最新のものを掲示すること。



# ◆ 掲示物等の公表

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

- 下記①から⑦について最新のものを事業所の見やすい場所に掲示しているか。
  - ① 運営規程の概要
  - ② 従業員の勤務体制（職種ごと、常勤・非常勤ごと等の人数を掲示する趣旨であり、従業員の氏名まで掲示することは求めない）
  - ③ 事故発生時の対応
  - ④ 苦情処理の体制
  - ⑤ 提供するサービスの第三者評価の実績状況
  - ⑥ 運営推進会議の報告、評価、要望、助言等（居宅介護支援事業所を除く。）
  - ⑦ 重要事項説明書

事業所の見やすい場所とは？

重要事項を伝えるべき介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族に対して見やすい場所。ファイル等を利用申込者等が自由に閲覧可能な形で、事業所内に備え付けることで、掲示に代えることができる。

# ◆ 運営規程

## 指摘

- ① 従業員の員数の記載がない。
- ② 契約書に規定されている「実施地域外の交通費」の規定が、運営規程にない。
- ③ その他運営に関する重要事項の規定がなされていない。
- ④ 重要事項説明書の記載金額と異なる金額が規定がされている。
- ⑤ 運営規程に暴力団等を排除する規定が定められていない。

# ◆ 運営規程

## 指導事例

運営規程に

- ① 従業者の員数を記載すること。
- ② 実施地域外の交通費を規定すること。
- ③ その他運営に関する重要事項には、運営推進会議の設置や記録の整備等（文書の保管期間など）について規定すること。
- ④ 運営規程及び重要事項説明書の内容に齟齬がないよう、それぞれの内容を確認のうえ、訂正すること。
- ⑤ 暴力団等を排除する規定を追加すること。

# ◆ 運営規程

## 確認項目

巡

- 運営規程、重要事項説明書、契約書等の内容に齟齬がないか。
- 次に掲げる事業の運営についての規定がされているか。
  - (1) 事業の目的及び運営の方針
  - (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
  - (3) 営業日及び営業時間
  - (4) サービスの内容及び利用料その他の費用の額
  - (5) 通常の実業の実施地域
  - (6) 緊急時等における対応方法
  - (7) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法
  - (8) 虐待の防止のための措置に関する事項
  - (9) 日向市暴力団排除条例（次ページに参考を記載）
  - (10) その他運営に関する重要事項
    - 例) 運営推進会議の設置や記録の整備等（文書の保管期間など）

# ◆ 運営規程

## 確認項目

	通				
--	---	--	--	--	--

- 運営規程、重要事項説明書、契約書等の内容に齟齬がないか。
- 次に掲げる事業の運営についての規定がされているか。
  - (1) 事業の目的及び運営の方針
  - (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
  - (3) 営業日及び営業時間
  - (4) 指定地域密着型通所介護（指定認知症対応型通所介護）の利用定員
  - (5) 指定地域密着型通所介護（指定認知症対応型通所介護）の内容及び利用料その他の費用の額
  - (6) 通常の実施地域
  - (7) サービス利用に当たっての留意事項
  - (8) 緊急時等における対応方法
  - (9) 非常災害対策
  - (10) 虐待の防止のための措置に関する事項
  - (11) 暴力団等を排除する規定
  - (12) その他運営に関する重要事項

例) 運営推進会議の設置や記録の整備等（文書の保管期間など）

# ◆ 運営規程

## 確認項目

		認			
--	--	---	--	--	--

- 運営規程、重要事項説明書、契約書等の内容に齟齬がないか。
- 次に掲げる事業の運営についての規定がされているか。
  - (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) 利用定員
  - (4) 指定認知症対応型共同生活介護の内容及び利用料その他の費用の額
  - (5) 入居に当たっての留意事項
  - (6) 非常災害対策
  - (7) 虐待の防止のための措置に関する事項
  - (8) 暴力団等を排除する規定
  - (9) その他運営に関する重要事項

# ◆ 運営規程

## 確認項目

小 看

- 運営規程、重要事項説明書、契約書等の内容に齟齬がないか。
- 次に掲げる事業の運営についての規定がされているか。
  - (1) 事業の目的及び運営の方針
  - (2) 従業者の職種、員数及び職務の内容
  - (3) 営業日及び営業時間
  - (4) 指定（看護）小規模多機能型居宅介護の登録定員並びに通いサービス及び宿泊サービスの利用定員
  - (5) 指定（看護）小規模多機能型居宅介護の内容及び利用料その他の費用の額
  - (6) 通常の事業の実施地域
  - (7) サービス利用に当たっての留意事項
  - (8) 緊急時等における対応方法
  - (9) 非常災害対策
  - (10) 虐待の防止のための措置に関する事項
  - (11) 暴力団等を排除する規定
  - (12) その他運営に関する重要事項

# ◆ 運営規程

## 確認項目

居

- 運営規程、重要事項説明書、契約書等の内容に齟齬がないか。
- 次に掲げる事業の運営についての規定がされているか。
  - (1) 事業の目的及び運営の方針
  - (2) 職員の職種、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
  - (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
  - (8) その他運営に関する重要事項



# ◆ 運営規程

## 日向市暴力団排除条例の記載例

居 通 認 小 看 巡

市条例※において、各サービス事業者が運営規程に定める事項が規定されており、「暴力団等を排除する規定」が定めるべき事項とされている。（日向市独自）

（暴力団排除）

第〇条 事業所は、日向市暴力団排除条例（平成23年日向市条例第23号）第5条、第9条及び第10条の規定に基づく暴力団、暴力団員及び暴力団関係者を事業の運営から排除する取組を遵守しなければならない。

2 事業所を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他の従業者は、暴力団員及び暴力団関係者であってはならない。

# ◆ 契約書における表記

## 指摘

① 利用契約書の事業者側の契約当事者が、管理者氏名となっており、法人の代表者氏名、代表者の役職名が記載されていない。

## 指導事例

① 法人の代表者氏名及び代表者の役職名を署名欄に追記すること。  
※事業者側の契約当事者となる者は、開設法人の代表者となりますので、開設法人の代表者名も記載してください。ただし、法人内部での規定等により、管理者が法人代表者からの権限の委任がなされている場合は、従来どおり事業所の管理者の名前のみで契約を行うことができます。

# ◆ 契約書における表記

## 確認事項

居 通 認 小 看 巡

□ 契約書の事業者側の当事者が、法人の代表者となっているか。

※事業者側の契約当事者となる者は、開設法人の代表者となりますので、開設法人の代表者名も記載してください。ただし、法人内部での規定等により、管理者が法人代表者からの権限の委任がなされている場合は、従来どおり事業所の管理者の名前のみで契約を行うことができます。

# ◆ 個人情報使用同意について

## 指摘

- ① 当該同意書の同意した年月日の欄がない。
- ② 署名欄に家族の続柄を記載する欄がない。また、代理人の署名欄（氏名、続柄）がない。

## 指導事例

- ① 同意した年月日の欄を設けること。
- ② 署名欄に家族の続柄の欄を設けること。また、代理人の署名欄（氏名、続柄）を設けること。

# ◆ 個人情報使用同意について

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

- 事業所の従業員が、正当な理由なく、その業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を漏らしていないか。
- 事業所の従業員が、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密をを保持すべき旨の同意等必要な措置が講じられているか。（同意漏れがないか等）
- 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いるか。

# ◆ 苦情受付体制

## 指摘

- ① 本市の連絡先（部署名、所在地等）に誤りがある。

## 指導事例

- ① 本市の連絡先を訂正すること。

# ◆ 苦情受付体制

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

- 利用者等から迅速かつ適切に対応するために、苦情受付の窓口を設置する等の必要な措置を講じているか。

### 必要な措置とは？

- ・ 相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の措置概要について明らかにし、利用者等にサービスの内容を説明する文書に苦情対応の内容についても合わせて記載する。
- ・ 上記の概要を事業所に掲示する。

- 苦情を受け付けた場合は、その内容等を記録しているか。（保存期間は5年間）

- 本市の連絡先について確認してください。  
日向市役所 高齢者あんしん課 日向市本町10番5号  
電話番号：0982-52-2111 FAX：0982-56-1423  
メール；kourei@hyugacity.jp

受付時間：午前8時30分から午後5時15分まで（土・日・祝日は除く。）

# ◆ 事故報告書の提出

## 指摘

- ① 事故報告書が提出されていない事故があった
- ② 事故報告書の提出が定められた期限を超えていた。
- ③ 住宅型有料老人ホームで発生した事故が報告されていなかった。

## 指導事例

- ①～③ 日向市介護保険事故報告事務取扱要綱に基づき、遅延なく提出すること。



# ◆ 事故報告書の提出

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

事故が生じた場合、家族、指定居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じているか。

日向市に「事故報告書」の提出を行っているか。

### 注意点

#### ① 報告期限

事故が発生した時は、速やかに事故概要を電話又はFAXにて報告し、その後、**事故発生から1週間以内**に事故報告書を提出すること

#### ② 報告対象

**日向市の介護保険被保険者**への介護サービスの提供中に事故等が発生した場合

事故の内容、その際に行った処置について記録しているか。またその記録を保管しているか。（保存期間は5年間）

賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を速やかに行っているか。

# 非常災害対策計画対応マニュアルおよび避難訓練の実施

## 指摘

- ① 避難確保計画や防災マニュアルにおける連絡網が、前管理者の氏名となっていた。
- ② 避難訓練の実施をしていなかった。

## 指導事例

- ① 現状の介護従事者に則った連絡網に訂正すること。
- ② 防災マップ等を各事業所確認の上、災害危険区域に該当する場合は、特に避難訓練を計画し、実施すること。

# 非常災害対策計画対応マニュアルおよび避難訓練の実施

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

- ① 非常災害に関する具体的な計画を立てているか。  
非常災害に関する具体的な計画とは？  
消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）  
及び風水害  
地震等の災害に対処するための計画。
  
- ② 非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備しているか。（最新情報か）  
 上記①②の内容を定期的に従業員に周知し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っているか。  
利用者の安全確保のためにも、職員の連絡体制や緊急招集体制、道路寸断時の参集方法、避難場所や避難基準、地域との連携などを随時見直し、実効性のあるマニュアル整備をすること。

# ◆ サービス提供記録について

## 指摘

① 業務日誌等に、担当介護支援専門員とのやりとりや事故の記録がされていない。また、レクリエーション内容や食事内容の記録がない。  
サービス提供の記録では、利用者個人に実施した機能訓練の具体的な内容が記録されていない。

## 指導事例

① 業務日誌では、担当介護支援専門員とのやりとりや事故等の記録、サービスの提供内容（レクリエーションや食事）について記録すること。  
サービス提供の記録では、利用者個人に実施した機能訓練の具体的な内容を記録すること。

# ◆ サービス提供記録について

## 確認項目

通 認 小 看 巡

- サービスを提供した際には下記の必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面等に記載しているか。
  - ① サービスの提供日
  - ② 提供した具体的なサービス内容
  - ③ 利用者の心身の状況
  - ④ その他必要な事項
  
- サービス提供記録を5年間保管しているか。
- 利用者から申し出があった場合、文書の交付その他適切な方法により、上記の内容を利用者に提供しているか。

# ◆ 負担割合の記載不備に係る指摘

## 指摘

料金表や重要事項説明書、運営規程などで、「1割負担割合の場合の料金」のみが記載となっている。  
「所得状況に応じて、2割・3割になる」などの注釈も記載されていない。

## 指導事例

下記の方法を参考にして訂正をしてください。

- ・ 2割負担・3割負担の金額を記載する
- ・ 「1割の料金の場合」や「2割・3割の場合の金額が異なる」旨の注釈を入れる

居 通 認 小 看 巡

## 確認項目

介護保険制度ができた当時は、全員一律で1割負担でしたが、平成27年、平成30年の介護報酬改定で2割、3割の対象者が出てきました。  
利用者の方に誤解のないよう内容を訂正してください。

# ◆ 記録の保存年限の誤り・記録の未作成

## 指摘

- ① 運営規程・重要事項説明書・契約書などで、記録の保存年限が「2年間」となっていた。
- ② サービス提供記録を、書面などに記録していない。

## 指導事例

- ① 日向市条例では、記録の保存年限は「その完結の日から5年間」となっています。  
誤りのある書類の訂正をお願いします。
- ② サービスの提供日、具体的サービス内容などを書面などに記録してください。
- ③ サービス提供日がわかるよう、日付を記録すること。

※その完結の日とは

個々の利用者につき、契約の終了（契約終了日、死亡日など）により一連のサービス提供が終了した日

# ◆ 記録の保存年限の誤り・記録の未作成

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

□ 従業者、設備、備品および会計に関する諸記録を整備し、次の①②の記録について、その完結の日から5年間保管しているか。

- ① 勤務の体制に係る記録
- ② 費用の請求に関して国民健康保険団体連合会に提出したものの写し

□ 利用者に対するサービスの提供に関する次の①から⑦に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保管しているか。

- ① サービスに係る計画書
- ② 提供した具体的なサービス内容等の記録
- ③ 身体拘束等の態様および時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
- ④ 利用者に関する市への通知に係る記録
- ⑤ 苦情の内容等の記録
- ⑥ 事故報告等に関する記録
- ⑦ 運営推進会議等の記録



# ◆ 身体拘束適正化に係る措置について

## 指摘

身体拘束適正化に係る次の取組がされていない。

身体的拘束等の適正化のための研修を定期的（年2回以上）に実施していない

## 指導事例

研修を定期的を実施し、新規採用時には必ず研修を実施すること。

運営指導の翌月から、改善報告の提出がされて、改善が認められた月までの間、減算を行うこと。

# ◆ 身体拘束適正化に係る措置について

## 確認項目

		認			
--	--	---	--	--	--

- 利用者又はほかの利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行ってはならない。
- 身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、利用者の心身の容共並びに緊急やむを得ない理由を記録しているか。
- 上記の記録を5年間保管しているか。
- 身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。
- 身体拘束等の適正化にかかる措置を講じているか。
  - ① 対策を検討する委員会を3月に1回以上開催し、結果を介護従事者その他従業者に周知
  - ② 指針の整備
  - ③ 介護従事者その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を実施
    - ・定期的な研修の実施
    - ・新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施
    - ・また、研修の実施内容の記録

# ◆ 変更届の提出

## 指摘

利用している静養室の範囲や寝台の数、配置等が本市へ届出された平面図と異なっていた。

## 指導事例

変更届などの必要書類を提出すること。

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

市規則※3第4条により、次の場合は変更届の提出が必要です。

事業所の平面図、設備の概要、事業所の管理者、運営規程、従業者の勤務の体制及び勤務形態等の事項に変更があったとき

→変更が生じた日から10日以内に市町村長へ届け出が必要

# ◆ 勤務体制の確保（研修の機会）

## 指摘

職員研修の年間計画書や実施記録が存在せず、研修の記録を確保しているか確認できない。

## 指導事例

計画的に研修を受けさせるため、研修計画を立て、研修資料等を実施記録として保存すること。

事業所内で研修の内容を共有し、事業所内従業員の資質向上を図ること。

# ◆ 勤務体制の確保（研修の機会）

## 確認項目

居 通 認 小 看 巡

- 従業者の資質向上のために、その研修の機会を確保しているか。
- （認知症対応型共同生活介護事業者）
  - ・医療・福祉関係の資格を有さないものについて、認知症介護基礎研修を受講させているか。
  - ・新卒採用、中途採用を問わず、事業者が新たに採用した従業者（医療・福祉関係の資格を有さないものに限る。）に対しては、採用後1年を経過するまでに認知症介護基礎研修を受講しているか。

外部から講師を招き研修を行ったり、職員の持ち回りで研修を行う事業所もありました。

資質向上を図るだけでなく、自身の将来を意識して「知る」「できる」を増やし、キャリアアップを図る機会になると思います。

# ◆ 医療費控除の記載について（領収証）

## 指摘

- ① 利用者の領収証に医療費控除の対象となる金額の記載がない。

## 指導事例

- ① サービス提供票等で、利用者が医療費控除の対象となる居宅サービス等を利用している場合、領収証に医療費控除の対象となる金額を記載すること。

## 指導事例

居 通 認 小 看 巡

- 別紙の「別紙1 医療費控除パンフ」および「別紙2 介護保険制度下での介護サービスの対価にかかる医療費控除の取扱いに係る留意点(通知)」をご一読ください。

介護保険制度下での介護サービスの対価にかかる医療費控除の取扱いに係る留意点について（平成30年老振発0928第2号・老老発0928第3号）では、医療費控除の対象となる居宅介護サービス等を併せて利用する場合に限り、地域密着型通所介護の対価に係る自己負担額として支払った金額は医療費控除の対象となる。