

令和5年度  
介護保険サービス事業者集団指導

地域密着型（介護予防）サービス  
事業所運営等に係る留意点について

## 1. 運営指導における指摘事項等

以下は、運営指導における指摘事項の事例です。

指定基準や解釈通知等の表現は、サービスの種類により異なる場合がありますので、詳細につきましては、サービス種別ごとに確認してください。

### ◎人員に関する基準

#### <従業者の員数>

◆生活相談員や介護職員等に求められている「常勤」や「専従」といった、勤務形態に係る要件を満たしていない。

・基準上求められている勤務形態やその成立要件の把握ができていなかったり、解釈が間違っている。

・解釈通知（※3）において、常勤や専従は次のように解釈するものとされていますので、各サービス種別、各職種に求められる勤務形態を把握の上、適切に人員を配置してください。

常勤：後段 2. 用語の定義 に詳しく解説されていますので、そちらで確認してください。

専従：原則として、サービス提供時間帯を通じて当該サービス以外の職務に従事しないことをいうものである。この場合のサービス提供時間帯とは、当該従事者の当該事業所における勤務時間をいうものであり、当該従業者の常勤・非常勤の別を問わない。

## ◎運営に関する基準

### <内容及び手続の説明及び同意>

◆重要事項説明書（内容に変更があった場合に利用者に説明し、同意を得た重要事項説明書別紙も含む）について、記載内容に不足や誤りなど不適切な部分がある。

・「従業員の勤務体制」や「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」など、重要事項についての必要な記載がない。

・利用料等の内容に実態と異なる記載がある。また、運営規程に記載されている内容や表記と統一されていない。1回あたりや1日につきなど、算定単位に誤りがある。

・文書の保存年限が「サービス提供から5年間」となっていない。

◆重要事項説明書と運営規程や「介護サービス情報公表システム」に記載されている内容が一致していない。

・「事業所の概要」などの内容（営業日、休日、営業時間等）、また加算の取得状況に変更があった場合に、訂正ができていなかったり、もしくは重要事項説明書や運営規程の一方のみが訂正されている。

◆運営規程の記載内容に不足がある。

・「虐待防止のための措置に関する事項」の規定がない（令和6年3月31日までの間は努力義務であった）。

・解釈通知（※3）において、事業者はサービスの提供に際し、あらかじめ利用申込者又はその家族に対し、当該事業所の重要事項に関する規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の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について、わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付し懇切丁寧に説明を行い、当該事業所からサービスの提供を受けることにつき同意を得なければならないとされています。

・契約書、重要事項説明書、運営規程、和歌山県のホームページの「介護サービス情報公表システム」及びパンフレット等に記載の内容については、実態に合わせて訂正するとともに全ての書類において内容を一致させるようにしてください。

### <勤務体制の確保等>

◆月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従や兼務関係等を明確にできていない。

・法人や事業所が定める勤務表やタイムカードは作成できているが、指定基準を満たすかどうかを明確にする月ごとの勤務表が作成できていない。

・他の事業所やサービス種別の業務への兼務関係が整理できていない。

◆研修への参加の機会が計画的に確保できていない。

・年間の研修計画が策定されていなかったり、基準上必要とされている各種の研修を把握できていない、運営規程に実施すると記載されている研修が実施できていない。

・研修を実施した際に残しておくべき記録が作成されていない。または、従業員が閲覧できる状態になっていない。

◆職場におけるハラスメント防止のために必要な体制が整っていない。

・職場におけるパワーハラスメント等に関する事業主の方針等の明確化やその周知・啓発ができていない。また、従業員が相談できる体制が整っていない。

・解釈通知（※3）において、事業所ごとに原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従・兼務の関係等を明確にしてください。

・指定基準（※1）及び解釈通知（※3）において、事業者は従業員の質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保するようにしてください。

・指定基準（※1）及び解釈通知（※3）において、事業者は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（以下「パワーハラスメント等」といいます。）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従業員の就業環境が害されることを防止するため、職場におけるハラスメントに関する事業主の方針等の明確化とその周知・啓発をすること、さらには従業員からの相談（苦情を含む。）に応じ適切に対応するために必要な体制を整えること等の措置を講じてください。

### <業務継続計画の策定等>

◆業務継続計画が策定できていない。

◆必要な研修及び訓練が実施できていない。

※業務継続計画とは、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供を受けるために、非常時の体制や早期の業務再開を図るために策定するもので、BCPとも呼ばれています。

・ 解釈通知（※3）において、事業者には業務継続計画の策定等が義務付けられています。概要は次のとおりです。

— 感染症及び災害に係る業務継続計画を策定し、従業員に周知。

— 研修（年1回以上。全ての従業員が参加及び新規採用時には別に実施することが望ましい。）を実施し、実施内容を記録。

— 訓練（年1回以上。全ての従業員が参加することが望ましい。）を実施。また、記録を残すようにしてください。

— 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じて変更。

（認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護においては、研修及び訓練は年2回以上。更に、研修については、新規採用時には別に実施することが必要。）

・ なお、当該義務付けの適用にあたって設けられていた経過措置は、令和6年3月31日までとなっております。

#### <非常災害対策>

◆ 非常災害に際して必要な具体的計画の策定や関係機関への通報及び連携体制の整備、それらの従業員への周知が実施できていない。

◆ 避難・救出その他必要な訓練の記録が整備されていない。

◆ 定期的な避難・救出その他必要な訓練の実施に際して、地域住民の参加が得られていない。

・ 指定基準（※1）及び解釈通知（※3）において、事業者は非常災害に際して必要な具体的計画の策定、関係機関への通報及び連携体制の整備、避難、救出訓練の実施等の対策の万全を期さなければならないとされています。また、関係機関への通報及び連携体制の整備とは、火災等の災害時に、地域の消防機関へ速やかに通報する体制をとるよう従業員に周知徹底するとともに、日頃から消防団や地域住民との連携を図り、火災等の際に消火・避難等に協力してもらえるような体制作りを求めることとされています。

・ 事業者が前項に規定する避難、救出その他の訓練の実施に当たって、できるだけ地域住民の参加が得られるよう努めてください。

### <衛生管理等>

- ◆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設置できていない。
- ◆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に衛生管理推進員が出席できていない。
- ◆指針に基づき行われる年1回以上の研修及び訓練が実施できていない。

・ 解釈通知（※3）において、事業者は感染症（又は食中毒）が発生し、又はまん延しないように、当該事業所における感染症（及び食中毒）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をおおむね6月に1回以上（地域密着型介護老人福祉施設においては3月に1回以上）開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ることとされています。また、当該委員会の内容等について記録を残すようにしてください。

・ 解釈通知（※3）において、事業者は当該事業所における「感染症の予防及びまん延防止のための指針」（以下「指針」という。）を策定し、それに基づき感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施しなければならないとされています。指針とは、事業所内の衛生管理（環境の整備等）やケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）など平常時の対策と、感染症の発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携、事業所内や関係機関への連絡体制の整備及び明記など発生時の対応を定めたものをいいます。また、当該指針に基づき年1回以上の研修及び訓練を実施してください。

・ なお、当該義務付けの適用にあたって設けられていた経過措置は、令和6年3月31日までとなっております。

### <掲示>

- ◆第三者評価の実施状況が掲示されていない。
- ・ 重要事項説明書等を掲示しているものの、第三者評価の実施状況が記載されていない。

・ 解釈通知（※3）において、事業者は運営規程の概要、従業者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の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とされています。

## <秘密保持等>

◆従業員の雇用時に、利用者又はその家族の秘密保持について、誓約書を交わすなど必要な措置が講じられていることが確認できない。

・指定基準（※1）及び予防基準（※2）において、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。また、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に、必要な措置を講じなければならないとされています。

## <虐待の防止>

◆虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置が未実施である。  
◆虐待の防止のための指針が整備されていない。  
◆虐待の防止のための研修を実施できていない。

・指定基準（※1）及び解釈通知（※3）において、事業者は虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する「虐待の防止のための対策を検討する委員会」（以下「虐待防止検討委員会」という。）を設置しなければならないとされています。当該委員会は、管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的を開催することが必要とされています。また、具体的に次のような事項について検討し、そこで得た結果は従業者に周知徹底を図る必要があるとされています。

- イ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- ロ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ニ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- ホ 従業者が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- へ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- ト 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

・ 解釈通知（※3）において、事業者は、次のような項目を盛り込んだ虐待の防止のための指針を整備しなければならないとされています。

- イ 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

・ 指定基準（※1）及び解釈通知（※3）において、事業者は事業所において従業者に対し、指針に基づいた研修プログラムを作成し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施するとともに、新規採用時には虐待防止のための研修を行うこととされています。虐待防止のための研修の内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、当該事業所における指針に基づき虐待の防止の徹底を行うものとされています。

・ なお、当該義務付けの適用にあたって設けられていた経過措置は、令和6年3月31日までとなっております。



## ◎報酬に関する基準

### <入浴介助加算>

◆サービス提供記録等に記録されている利用回数と、報酬請求回数が一致しない。

- ・サービス提供を行った際には正確に記録し、報酬請求と一致するようにしてください。

### <若年性認知症利用者受入加算>

◆加算を算定するための体制が整っていない。

- ・加算の算定要件を把握していない。
- ・当該加算を算定するとして体制等に関する届出を行っていることを把握していない。

- ・体制等に関する届出の内容や加算の算定要件を把握するとともに、その内容を従業者に周知するようにしてください。

### <介護職員処遇改善加算Ⅰ>

◆賃金規程や就業規則が更新されていない。また、内容に不足等がある。

- ・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や職位、職責又は職務内容等に応じた賃金体系、経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組みなどが明記されていない。

◆従業者への周知が不十分である。

- ・市町村や都道府県に届出ている処遇改善計画の内容や加算の算定要件を把握するとともに、その内容を従業者に周知するようにしてください。
- ・必要とされている処遇改善の仕組みを構築し、賃金規程や就業規則を整備し、その内容を従業者に周知するようにしてください。

## 2. 用語の定義

### ◆常勤・非常勤の別

・ 解釈通知（※3）において、常勤とは、当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（32 時間を下回る場合は 32 時間を基本とする。）に達していることをいうものとされています。

例えば、事業者との雇用契約が「正社員」であるのか「パート」であるのかに関わらず、当該事業所における勤務時間が、常勤の従業者が勤務すべき時間数に達している場合は、介護保険法上は「常勤」となります。

・ 解釈通知（※3）において、同一の事業者によって当該事業所に併設される事業所の職務であって、当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては、それぞれに係る勤務時間の合計が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば、常勤の要件を満たすものとされています。

例えば、同一の事業者によって行われる A 事業所と B 事業所が併設されている場合、A 事業所の管理者と B 事業所の管理者を兼務している者は、その勤務時間の合計が所定の時間に達していれば、常勤要件を満たすこととなります。同一の事業者によって行われる A 事業所と併設されていない C 事業所の場合、A 事業所の介護職員と C 事業所の介護職員の職務に従事している者は、その勤務時間の合計が所定の時間に達していても、常勤要件を満たさないこととなります。

また、人員基準において常勤要件が設けられている場合、従事者が産前産後休業、母性健康管理措置、育児休業、介護休業又は育児休業に準ずる休業を取得中の期間において、当該人員基準において求められる資質を有する複数の非常勤の従事者を常勤の従業者の員数に換算することにより、人員基準を満たすことが可能であることとされています。

### ◆勤務延時間数

・ 解釈通知（※3）において、勤務延時間数とは、勤務表上、当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間（待機の時間を含む。）として明確に位置付けられている時間の合計数とされています。なお、従業者 1 につき、勤務延時間数に算入することができる時間数は、当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき勤務時間数を上限とするとされています。

超過勤務の時間については、勤務延時間数に含めることができません。

## ◆常勤換算方法

・ 解釈通知（※3）において、常勤換算方法とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数（32 時間を下回る場合は 32 時間を基本とする。）で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法とされています。この場合の勤務延時間数は、当該事業所の指定に係る事業のサービスに従事する勤務時間の延べ数とされています。ただし、母性健康管理措置又は育児及び介護のための所定労働時間の短縮等の措置が講じられている場合、30 時間以上の勤務で、常勤換算方法での計算に当たり、常勤の従業者が勤務すべき時間数を満たしたものとし、1 として取り扱うことを可能とされています。

・ 厚生労働省の Q & A において、非常勤の従業者の休暇や出張（以下、「休暇等」といいます。）の時間は、サービス提供に従事する時間とはいえないので、常勤換算する場合の勤務延時間数には含めないとされています。なお、常勤の従業者の休暇等の期間についてはその期間が暦月で 1 月を超えるものでない限り、常勤の従業者として勤務したものとして取り扱うものとされています。

### 《注釈》 ㊦管理者は必読

#### ※1 指定基準

指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 34 号）

#### ※2 予防基準

指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 36 号）

#### ※3 解釈通知

指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について（平成 18 年 3 月 31 日老計発第 0331004 号・老振発第 0331004 号・老老発第 0331017 号）

#### ※4 『厚生省告示第 126 号』

指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省告示第 126 号）

#### ※5 『厚生省告示第 128 号』

指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省告示第 128 号）

#### ※6 『留意事項』

指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成 18 年 3 月 31 日老計発第 0331005 号・老振発第 0331005 号・老老発第 0331018 号）

## ※7 処遇改善加算通知

介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算に関する基本的考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について（令和3年3月16日老発0316第4号）

### 3. その他

#### （1）通所系サービスにおける入浴介助加算（Ⅱ）について

当該加算は、利用者の状態等に応じて個別に算定するものであるため、通所系サービス事業所の利用者全員について一律に算定することは適切ではありません。当該加算を算定するためには、まず、適切なケアマネジメント及び利用者の希望に基づき、介護支援専門員が必要であると判断し、居宅サービス計画に明確に位置付けることが必要となります。

各加算の算定に当たっては算定要件及びQ&Aをご確認の上、適切に実施してください。

#### （2）お問い合わせについて

介護サービスの人員・設備・運営基準、介護報酬等について、各種基準、通知、厚生労働省のQ&A及び本市からの事務連絡等に明記されている基本的な内容であってもご質問をいただく事例が散見されます。

ご質問の前には、各種基準等を十分ご確認ください、その上で、なお、ご不明な点等がある場合は、海南市ホームページに掲載しております『質問票』により、Eメール又はFAXで高齢介護課 指定・指導係までお問い合わせください。

※法令・基準等については、「厚生労働省法令等データベースサービス (<https://www.mhlw.go.jp/hourei/>)」でご確認ください。