

## 過去の指導事項【居宅系サービス】

※特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防含む）、認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）、小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）、看護小規模多機能型居宅介護、短期入所生活介護（介護予防含む）、短期入所療養介護（介護予防含む）を除く

項目	問題点	指導内容
運営規程・重要事項説明書	<p>運営規程で定めている内容と重要事項説明書に書かれている内容が一致しない。</p> <p>(例) 営業日・休業日・営業時間・サービス提供時間、従業員の職種・人数・勤務形態、通常の事業の実施地域を越えた場合の交通費の額、日常生活費の内容・金額など</p>	<p>それぞれの記載内容が一致するように整合性を図ってください。</p> <p>また、運営規程を変更する場合は、介護保険課に届け出てください（介護報酬改定に係る変更のみであれば提出不要。）。</p> <p>変更した年月日、内容を運営規程の附則に記載することで、事後に確認しやすくなります。</p> <p>※ 運営規程と重要事項説明書の参考例を、「各種様式参考例」のページに掲載していますので、参考にしてください。</p>
運営規程	<p>① 運営規程に盛り込むべき項目が漏れている。</p> <p>② 届出と運営規程が一致しない。</p>	<p>条例でサービス種類別に運営規程に盛り込む項目が規定されていますので、漏れないように定めてください。</p> <p>また、国の解釈通知も参考にしてください。</p> <p>※ 令和6年度から、盛り込むべき項目に「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加されました。</p> <p>内容が一致するよう整合性を図り、介護保険課に届け出てください。</p>
重要事項説明書	<p>① 苦情相談の窓口を記載していない。</p> <p>② 利用料金について、1単位を10円として計算している。 地域区分別1単位の単価が記載されていない。</p> <p>③ 利用者負担額について、3割負担の料金が記載されていない。</p> <p>④ 利用料金や利用者負担額の端数処理に誤りがある。</p>	<p>苦情相談窓口には、次の窓口を記載してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・川口市介護保険課事業者係（048-259-7293）</li> <li>・埼玉県国民健康保険団体連合会介護福祉課（苦情相談専用048-824-2568）</li> </ul> <p>単位数に、地域区分別1単位の単価を掛けて、利用料金を計算してください。</p> <p>料金表欄外に「地域区分別1単位の単価（5級地）10.〇〇円」と記載してください。</p> <p>※ 令和6年度から、川口市は5級地となりました。</p> <p>利用者負担額について、1割及び2割負担の額に加え、3割負担の額も記載してください。</p> <p>利用料金は、最新のものを記載してください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>( 端数処理の方法 )</p> <p>【「単位数」算定の際の端数処理】 基本となる単位数に加減算の計算を行うたびに、小数点以下を四捨五入</p> <p>【「金額」計算の際の端数処理】 単位数算定後、金額に換算する際に生じる1円未満（小数点以下）の端数は切り捨て</p> <p>【 保険請求額 】</p> </div>

項目	問題点	指導内容
		<p>1円未満の端数切り捨てにより算定 (計算方法例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常規模型通所介護費</li> <li>・所要時間8時間、要介護2、1割負担の利用者</li> <li>・地域区分は5級地</li> </ul> <p>○介護報酬額 791単位×10.45円=8,265円・・・a (1円未満の端数切り捨て)</p> <p>○保険請求額 8,265円×0.9=7,438円・・・b (1円未満の端数切り捨て)</p> <p>○利用者負担額(a-b) 8,265円-7,438円=827円</p>
	<p>⑤ 利用料の欄に記載している介護報酬の加算について、体制届を届出していない加算を記載している。 算定し得る加算について記載していない。</p>	<p>体制届が必要な加算について、届出を行っていない場合は、記載しないでください。 また、算定し得る加算については、必ず記載してください。</p>
	<p>⑥ 重要事項説明書に盛り込むべき項目が漏れている。 (例) 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など</p>	<p>条例でサービス種類別に重要事項説明書に盛り込む項目が規定されていますので、漏れないようにしてください。また、国の解釈通知も参考にしてください。</p>
<b>※居宅介護支援のみ</b>		
	<p>⑦ 重要事項説明書等に盛り込むべき項目が漏れている。</p>	<p>居宅介護支援の提供の開始にあたっては、次のア・イ・ウの内容について文書を交付して説明を行い、利用申込者から同意を得てください。</p> <p>ア 利用者は複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができること。</p> <p>イ 利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅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。</p> <p>ウ 説明を行う日前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数の内、訪問介護等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、説明を行う日前6月間に事業所において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がそれぞれ提供された回数の内、同一の事業者によって提供されたものの回数が占める割合(上位3位まで)についても説明を行うこと。</p> <p><u>※ アについて説明がない場合、運営基準減算となりますのでご注意ください。</u></p>

項目	問題点	指導内容
その他の日常生活費の利用者負担	<b>※通所系サービス</b>	
	① 歯ブラシ、シャンプー、タオル等の日用品について、すべての利用者に一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収している。	こうした日用品を、すべての利用者に一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収することは認められません。
	② 共用のテレビ、雑誌、カラオケ設備使用料等を、その他の日常生活費として徴収している。	すべての利用者に一律に提供される教養娯楽に係る費用の徴収は認められません。
	<p>( 日常生活費の取扱いについて )</p> <p>その他の日常生活費として、次の費用については、利用者の希望により個別に負担を求める場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身の回り品の費用＝一般的に日常生活に最低限必要と考えられる物品（歯ブラシ、化粧品、シャンプー、タオル等）の費用</li> <li>・教養娯楽費＝サービス提供の一環として実施するクラブ活動や行事における材料費等</li> </ul> <p>こうした日常生活費の取扱いについては、次の点に注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・負担を求める日常生活費の内容(便宜)が、保険給付で対象とするサービスと重複しないこと。</li> <li>・保険給付の対象サービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用（お世話料、管理協力費、共益費等）の徴収は認められないこと。</li> <li>・対象となる内容（便宜）は、利用者又はその家族の自由な選択に基づいて行われるもので、利用者、家族には事前に説明し、同意を得なければならないこと。</li> </ul> <p>(参考) 「通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」厚労省通知（平成12年3月30日老企第54号）</p>	
従業者の員数	① 必要な職種について、必要な人数を配置していない。	<p>指定基準でサービス種類別に定めている人員は、最低限の人員配置ですので、必ず基準以上の配置をしてください。</p> <p>基準で定める人員を配置していない事業所では、<u>人員基準欠如減算として介護報酬が減額される場合があります</u>ので、ご注意ください。また、減算のない職種について、基準で定める人員を配置していない場合、休止・廃止等の指導や指定の取消し等の処分を受ける可能性がありますので、あらかじめ介護保険課へ相談してください。</p>
	② 一定の資格が必要な職種について、資格確認の書類を整備していない。	一定の資格が必要な職種の配置に当たっては、資格確認を確実にを行うとともに、確認した書類の写し等を保存しておいてください。
	③ 「常勤」として配置が必要な職種の従業者について、雇用上は正社員であるが、事業所において定めている常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していない。	<p>「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に達していることをいいます。(週32時間を下回る場合は週32時間を基本とする。)</p> <p>例えば、週40時間を常勤の所定労働時間として定めている事業所では、週40時間を勤務していれば「常勤」となり、週35時間の勤務では「非常勤」となります。勤務時間に着目して判断しますので、雇用上は正社員であっても、「非常勤」となることがあります。このほか、「常勤換算方法」や「勤務延時間数」、「専ら従事する」、「専ら提供に当たる」等の用語も、一般的な用語として理</p>

項目	問題点	指導内容
		解すると間違いが生じます。必ず、国の解釈通知を確認してください。
勤務体制の確保	<p>① 従業者と雇用契約を締結していない。 従業者に雇用条件通知書を交付していない。</p> <p>② 月ごとに作成する勤務表で、従業者の日々の勤務時間や常勤・非常勤の別が明らかでない。 専従の従業者の配置、兼務関係が明確になっていない。 (例) ・通所介護における「看護職員」兼「機能訓練指導員」、「生活相談員」兼「介護職員」など</p> <p>③ 管理者の勤務状況が確認できない。</p> <p>④ 研修を実施又は参加した記録や資料がない。(研修を実施又は参加していない。運営規程で定めた内容・回数の研修を実施していない。)</p> <p>⑤ 介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講していない職員がいる。</p> <p>⑥ 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従業者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ていない。</p>	<p>常勤職員、非常勤職員ともに、労働基準法に基づいて、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければなりません。 条例では、当該事業所の従業者によってサービスを提供することが義務付けられ、具体的には雇用契約等によって、管理者の指揮命令下にあることが必要です。</p> <p>原則として、月ごとの勤務表（予定表・実績表それぞれ）を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の従業者の配置、兼務関係等を明確にしてください。 兼務している場合は、それぞれの職種ごとの勤務状況を分けて記載してください。 サービス付き高齢者向け住宅等に併設している事業所で、当該事業所の従業者がサービス付き高齢者向け住宅等の従業者を兼務している場合は、それぞれの勤務状況を分けて記載してください。</p> <p>法人の代表を兼務している場合等も、勤務状況を確認できるよう出勤簿やタイムカード等を整備し、勤務状況が確認できるようにしてください。</p> <p>従業者の資質向上のために、研修の機会を確保し、記録を残してください。</p> <p>介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない全ての従業者について、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じることが義務づけられています。 また、新規採用の従業者のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者については、採用後1年を経過するまでに研修を受講させてください。</p> <p>事業主は、職場におけるハラスメント（セクシュアルハラスメント（上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含む。）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を講じてください。 ※ 介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められています。</p>
設備、専用区画	<p>指定時の設備の用途が無届で変更されている。 (例) ・相談室が休憩室になっている。</p>	指定時の設備の用途を変更する場合には、事前に介護保険課に相談してください。

項目	問題点	指導内容
	・ 静養室以外の場所に静養のためのベッドを設置している。	
サービス提供の記録	<b>※居宅介護支援を除く</b>	
	① 提供した具体的なサービスの内容の記録が不十分である。 (例) ・ サービスの提供時間(開始時間、終了時間)を記録していない。 ・ 運行記録簿等に事業所の発着時間がない。 ・ 個々の利用者名がない。(通所系サービス)	サービスを提供した際には、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録(サービス提供記録、業務日誌等)してください。 この記録は、個別サービス計画と同様に5年間の保存が義務付けられています。 また、利用者から申出があった場合は、この記録を文書等で提供することが義務付けられています。
	② サービス提供記録が作成されていない。	サービス提供記録は、介護報酬の請求の根拠にもなる重要な記録です。 <u>この記録がないと介護報酬を請求できない場合がありますので、必ず作成して、適切に保存してください。</u>
具体的取扱い方針	① 身体的拘束等を行う利用者について、拘束を行うことについて、協議した記録はあるが、3要件を満たすことについての記録がない。	緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録してください。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて組織として確認を行い、その具体的な内容について記録してください。
	<b>※福祉用具貸与・特定福祉用具販売のみ</b>	
	② 厚生労働大臣の定める対象福祉用具の貸与及び販売について、提案を行った記録がない。	対象福祉用具(スロープ・歩行器・歩行補助つえ)の提供に当たっては、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることや、それぞれのメリット及びデメリット等、利用者の選択に当たって必要な情報を提供し、記録してください。
	③ 厚生労働大臣の定める対象福祉用具の貸与及び販売について、医師等に聴取を行っていない。	対象福祉用具(スロープ・歩行器・歩行補助つえ)の提供に当たっては、医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士いずれかの意見を介護支援専門員等と連携する等の方法により聴取し、利用者へ提案してください。(利用者の安全の確保や自立を支援する必要性から遅滞なくサービス提供を行う必要がある等、やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。)
	<b>※介護予防訪問看護、介護予防訪問リハ、介護予防通所リハ、介護予防福祉用具貸与、介護予防認知症対応型通所介護のみ</b>	
④ 個別サービス計画の実施状況の把握(モニタリング)の結果を記録し、介護予防支援事業者 <sub>に報告していない。(口頭報告のみとしている。)</sub>	個別サービス計画の期間が終了するまでに、少なくとも1回はモニタリングを行い、その結果を記録し、介護予防支援事業者 <sub>に報告してください。</sub>	

項目	問題点	指導内容
居宅サービス計画	<b>※居宅介護支援のみ</b>	
	① 居宅サービス計画作成時の一連の流れが正しく実施されていない（実施していない、順序が異なる等）。	居宅サービス計画の作成にあたっては、アセスメント、居宅サービス計画原案の作成、サービス担当者会議の開催、モニタリング等の一連の業務を正しく行ってください。 <u>※ 正しく実施していない場合、運営基準減算となりますのでご注意ください。</u>
	② 居宅サービス計画作成時のアセスメントについて、訪問日とアセスメント実施という記載のみで、記録がない。	利用者の有する日常生活上の能力等、利用者の生活全般について状態を把握し、その結果を記録してください。
	③ 医療サービス（訪問看護、訪問リハ、通所リハ等）を位置付けているが、主治医の指示を確認した記録がない。	居宅サービス計画に医療サービスを位置付ける場合には、主治医の指示があることを確認し、確認した書類や確認した経緯を記録に残してください。
	④ 福祉用具貸与、福祉用具販売を位置付けているが、必要な理由が記載されていない。	居宅サービス計画に福祉用具貸与、福祉用具販売を位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し、当該計画に福祉用具貸与、福祉用具販売が必要な理由を記載してください。
	⑤ 新規にサービスを位置づける際、当該新規サービス担当者しかサービス担当者会議に呼んでいない。	居宅サービス計画に新たなサービスを位置付ける場合も、居宅サービス計画に位置付けている全てのサービス担当者によるサービス担当者会議を実施してください。
	⑥ 生活援助中心型の訪問介護を位置付けているが、算定理由やその他やむを得ない事情が確認できない。	居宅サービス計画に生活援助中心型の訪問介護を位置付ける場合には、居宅サービス計画に算定理由やその他やむを得ない事情の内容について記載してください。
	⑦ 長期目標、短期目標の期間を正しく記載していない。 (例) ・長期目標と短期目標が同一期間になっている。 ・期間が〇か月のように記載されている。	短期目標の期間は、長期目標の達成のために踏むべき段階として設定するものです。目標に応じた期間を設定してください。 また、目標の期間は、原則として開始時期から終了時期がわかるように記載することとし、終了時期が特定できない場合等にあつては、開始時期のみ記載する等として取り扱って差し支えありません。
⑧ 実施状況の把握（モニタリング）を実施した日時はわかるが、記録がない。	利用者・家族の意向・満足度、目標の達成度、ケアプランの変更の必要性等、居宅サービス計画の実施状況を把握し、その結果を記録してください。	
個別サービス計画	<b>※居宅介護支援・訪問入浴介護を除く</b>	
	① 居宅サービス計画に沿って作成されていない。	居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿ったサービスを提供しなければなりません。 居宅サービス計画に沿った個別サービス計画を作成の上、作成した計画に基づいたサービスを提供してください。

項目	問題点	指導内容		
	② 居宅サービス計画の内容が変更された利用者について、個別サービス計画の変更を行っていない。	居宅サービス計画を居宅介護支援事業者から交付を受けるとともに、当該居宅サービス計画の内容に沿った個別サービス計画を作成してください。		
	③ 居宅介護支援事業者から、最新の居宅サービス計画を受け取っていない。	個別サービス計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、個別サービス計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更してください。		
	④ 説明及び同意が正しく行われていない。 (例) ・利用者・家族への説明が、作成から数か月かかっている。 ・利用者の同意を得ていない。 ・利用者に渡していない。	個別サービス計画の目標や内容等については、サービス提供開始前に、利用者又は家族に理解しやすい方法で説明し、利用者の同意を得てください。また、計画を利用者に交付してください。この説明と同意の義務付けは、サービス内容等への利用者の意向を反映する機会を保障するものですので、留意してください。		
	⑤ 個別サービス計画に必要事項が記載されていない。	特に多い指摘は以下のものがあります。 <b>訪問介護</b> ・担当する訪問介護員等の氏名 <b>通所系サービス</b> ・日程 ・利用時間（開始時間及び終了時間）		
<b>※福祉用具貸与・特定福祉用具販売のみ</b>				
	⑥ 特定福祉用具販売サービスと福祉用具貸与サービスを両方利用しているが、それぞれ個別に計画作成している。	特定福祉用具販売サービスと福祉用具貸与サービスの利用がある場合、特定福祉用具販売と福祉用具貸与に係る計画は、一体のものとして作成してください。		
<b>※福祉用具貸与のみ</b>				
	⑦ 計画に、当該計画の実施状況の把握（モニタリング）を行う時期を記載していない。	福祉用具貸与計画には、福祉用具の利用目標、具体的な福祉用具の機種、選定理由、当該計画の実施状況の把握（モニタリング）を行う時期等を記載してください。		
業務継続計画	① 業務継続計画が策定されていない。	感染症や非常災害の発生時にサービスを継続的に実施するため及び早期の業務体制を図るための計画を策定し、計画に従い必要な措置を講じてください。		
	② 感染症及び非常災害、いずれの業務継続計画も策定しているが、規定すべき項目（ア～ウ）が不足している。	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">計画</td> <td> <u>(1) 感染症に係る業務継続計画</u>            ア 平時からの備え            イ 初動対応            ウ 感染拡大防止体制の確立  <u>(2) 災害に係る業務継続計画</u>            ア 平常時の対応            イ 緊急時の対応            ウ 他施設及び地域との連携         </td> </tr> </table>	計画	<u>(1) 感染症に係る業務継続計画</u> ア 平時からの備え イ 初動対応 ウ 感染拡大防止体制の確立 <u>(2) 災害に係る業務継続計画</u> ア 平常時の対応 イ 緊急時の対応 ウ 他施設及び地域との連携
	計画	<u>(1) 感染症に係る業務継続計画</u> ア 平時からの備え イ 初動対応 ウ 感染拡大防止体制の確立 <u>(2) 災害に係る業務継続計画</u> ア 平常時の対応 イ 緊急時の対応 ウ 他施設及び地域との連携		
③ 従業者に対して業務継続計画に係る研修及び訓練を実施していない。	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">研修</td> <td>年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（新規採用時は努力義務）</td> </tr> </table>	研修	年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（新規採用時は努力義務）	
研修	年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（新規採用時は努力義務）			

項目	問題点	指導内容	
	④ 業務継続計画に係る研修及び訓練を実施しているが、記録がない。	訓練	年1回以上実施し、実施内容を記録する
		※ 令和6年度から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該計画に従い必要な措置が講じられていない場合に減算の対象となりますのでご注意ください（居宅療養管理指導・特定福祉用具販売は除きます。）。	
定員の遵守	※通所系サービス		
	自費利用者を含めた利用者数が利用定員を超えている。	利用定員を超えてサービスを提供している日がありました。適切なサービスの提供を確保するため、定員を遵守してください。（自費利用者を含む。）	
非常災害対策	※通所系サービス		
	① 消防計画又は消防計画に準ずる計画を策定していない。 ・ 非常災害対策計画を策定していない。 ・ 避難対象地域だが、避難確保計画を策定していない。	非常災害に際して、必要な具体的計画（消防計画及びこれに準ずる計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画）を策定してください。 また、関係機関への通報及び連携体制も整備してください。	
	② 避難訓練を1度も実施していない。	定期的に、年1回以上は、避難・救出その他必要な訓練を実施してください。	
衛生管理等	① 感染症対策委員会を開催しているが、議事録がない。	感染症が発生し、又はまん延しないように以下の措置を講じてください。	
	② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しているが、規定すべき項目（ア及びイ）が盛り込まれていない。	委員会	感染症対策委員会を開催する ・ おおむね6月に1回以上開催 ・ 議事録を作成 ・ 結果を従業者に周知 ・ 感染対策担当者を配置
	③ 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実施していない。	指針	事業所における指針を整備する ア 平常時の対策 イ 発生時の対応 を規定
	④ 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実施しているが、その記録がない。	研修	年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（新規採用時は努力義務）
		訓練	年1回以上実施し、実施内容を記録する
	※訪問系サービス		
	⑤ 使い捨て手袋を利用者に用意させている。	職員等が感染源となることを予防し、また職員等を感染の危険から守るため、使い捨て手袋等感染を予防するための備品等は事業者が備えてください。	
重要事項等	① 重要事項等を掲示していない	運営規程の概要や従業者の勤務体制、その他の利用申込者のサ	

項目	問題点	指導内容
の掲示	<p>い。</p> <p>② 事務室内に掲示している。</p> <p>③ 掲示している重要事項等に、苦情相談窓口が入っていない。</p>	<p>一ビスの選択に資すると認められる重要事項は、相談室や玄関等、利用者等が見やすい場所に掲示してください。</p> <p>この掲示には、苦情相談窓口（介護保険課及び国保連合会）の電話番号も含めてください。</p> <p>「運営規程」や「重要事項説明書」をそのまま掲示している事業所がありますが、字が小さくて文字数も多く、読みにくいこともあります。</p> <p>掲示用の参考例を「各種様式参考例」のページに掲載していますので、参考にしてください。</p> <p>※ 令和7年度から、重要事項のウェブサイトへの掲載（法人HP等や介護サービス情報公表システムにより）を行うことが義務化されました。</p>
秘密保持等	<p>① 利用者・家族の秘密保持について、従業者全員から誓約書を徴取していない。 退職後の秘密保持についての内容を、誓約書に記載していない。</p> <p>② サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を使用しているが、家族から同意を得ていない。</p> <p>③ 利用者の個人ファイルの保管が適切ではない。</p>	<p>秘密保持の誓約書を従業者から徴取する場合、誓約書の中に、秘密保持の対象が「利用者及びその家族の個人情報」であること、在職中だけでなく、退職後も秘密を保持することについて、明記してください。</p> <p>また、常勤職員だけでなく、非常勤職員やパート職員からも誓約書を徴取してください。</p> <p>サービス担当者会議等で、利用者の個人情報だけでなく、家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ家族からも文書で同意を得ておいてください。</p> <p>※ 個人情報使用同意書の参考様式を、「各種様式参考例」のページに掲載していますので、参考にしてください。</p> <p>利用者の個人ファイルは、施錠できるキャビネット等に収納し、外部に個人情報が流出しないように保管してください。</p>
苦情処理	<p>① 苦情を受けたが、特に記録に残していない。</p> <p>② 様式を整備していない。</p>	<p>利用者やその家族から苦情を受けたときは、受付日、その内容等を必ず記録に残してください。このことは、事業所が組織として迅速かつ適切に対応するために義務付けられています。</p> <p>また、苦情はサービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識の元、適切に対応し、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。</p> <p>なお、過去に苦情等がない場合であっても、迅速に対応できるよう事業所ごとに様式を整備してください。苦情内容の記録は、5年間の保存が義務付けられています。</p> <p>※ 記録の参考様式を、「各種様式参考例」のページに掲載していますので、参考にしてください。</p>
地域との連携等	<p>※地域密着型サービス（夜間対応型訪問介護看護を除く）</p> <p>① 運営推進会議（介護・医療連携推進会議）を年1回しか開催していない。</p>	<p>おおむね6月に1回以上、運営推進会議（介護・医療連携推進会議）に対し活動状況を報告し、運営推進会議（介護・医療連携推進会議）による評価を受けるとともに、運営推進会議（介護・医療連携推進会議）から必要な要望、助言等を聴く機会を設けてください。</p>

項目	問題点	指導内容								
	② 運営推進会議を開催しているが、議事録を公表していない。	運営推進会議（介護・医療連携推進会議）での報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表してください。								
事故発生時の対応	① 事業所でのサービス提供によって利用者が転倒し、病院を受診して骨折と診断されたが、市町村に事故報告を行っていない。 ② 様式を整備していない。	サービスの提供によって事故が発生した場合には、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じてください。 また、事故の状況やその措置等は必ず記録してください。 なお、過去に事故が起きていない場合であっても、迅速に対応できるように事業所ごとに様式を整備してください。 事故の記録は、5年間の保存が義務付けられています。 ※ 入浴時の死亡事故等、重大な事故が発生しています。サービス提供時における利用者の安全確保を徹底してください。 ※ 記録の参考様式を、「周知事項（介護保険課）」のページに掲載していますので、参考にしてください。								
虐待の防止	虐待の防止に係る必要な措置を講じていない。 ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会の議事録がない。 ② 虐待の防止のための指針が整備されていない。指針に盛り込むべき項目が記載されていない。 ③ 新規職員に対して、虐待の防止のための研修を実施していない。 ④ 虐待の防止のための研修を実施しているが、記録がない。 ⑤ 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置いているが、明確化していない。	介護サービス事業者は、利用者等の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立ってサービスを提供するように努めなければなりません。 虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じてください。 <table border="1" data-bbox="719 1037 1442 1453"> <tr> <td data-bbox="719 1037 911 1095">委員会</td> <td data-bbox="911 1037 1442 1095">定期的を開催し、議事録を残す</td> </tr> <tr> <td data-bbox="719 1095 911 1216">指針</td> <td data-bbox="911 1095 1442 1216">盛り込むべき項目を記載した指針の整備が必要</td> </tr> <tr> <td data-bbox="719 1216 911 1359">研修</td> <td data-bbox="911 1216 1442 1359">年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（必須）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="719 1359 911 1453">担当者</td> <td data-bbox="911 1359 1442 1453">設置し、文書等により明確化する</td> </tr> </table> ※ 令和6年度から、虐待の防止に係る必要な措置を講じていない場合は減算の対象となります（居宅療養管理指導・特定福祉用具販売は除きます。また、福祉用具貸与についても令和9年3月31日までは経過措置のため、減算を適用しません。）。 ※ 虐待は人格尊重義務違反として、指定の取消等の事由に該当します。	委員会	定期的を開催し、議事録を残す	指針	盛り込むべき項目を記載した指針の整備が必要	研修	年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（必須）	担当者	設置し、文書等により明確化する
委員会	定期的を開催し、議事録を残す									
指針	盛り込むべき項目を記載した指針の整備が必要									
研修	年1回以上実施し、実施内容を記録する 新規採用時（必須）									
担当者	設置し、文書等により明確化する									
変更の届出等	代表者を変更したが、変更の届出を提出していない。	事業所の名称及び所在地その他厚生労働省令で定める事項に変更があったときは、10日以内に介護保険課に届け出てください。								