

運営に関する基準

1 内容及び手続の説明及び同意

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・記載すべき項目が漏れている。 ・重要事項説明書に「提供するサービスの第三者評価の実施状況」を記載していない。 ・利用者の負担割合について、1割または2割の旨のみが記載されている。
指導内容・ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ○重要事項説明書に記載すべき項目について、<u>漏れなく記載すること</u>（資料1別紙の一覧参照）。 ○また、重要事項説明書等には最新の情報を掲載すること。 ○なお、「提供するサービスの第三者評価の実施状況」については、重要事項説明書等に当該事項（<u>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</u>）を記載すること。（主に医療系を除く）（詳細は別紙1参照） ○介護保険サービスに係る利用料について、<u>1割負担、2割負担及び3割負担の自己負担額を記載すること</u>。 【居宅基準解釈通知第3の一の3(2) ほか】

2 心身の状況等の把握〔居宅サービス（特定施設除く）・介護予防サービス（特定施設除く）共通〕

事例
<p>・当該利用者に係る居宅介護（介護予防）支援事業者が開催するサービス担当者会議に出席しているが記録がない。または日時等が記録されておらず不十分である。</p>
指導内容・ポイント
<p>○サービス担当者会議等の記録を作成すること。 ○なお、当該記録には、サービス担当者会議において把握した利用者の心身の状況、置かれている環境、他のサービスの利用状況等のほか、会議日時、参集者等の情報について記載すること。（居宅介護（介護予防）支援事業者から会議録の写しを求めることでも差し支えない。） 【居宅基準省令第13条 ほか】</p>

3 利用料等の受領（その他の日常生活費）〔通所介護・（介護予防）通所リハビリテーション・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設共通〕

事例
<p>・日常生活費及び教養娯楽費として、運営規程に対象品目を記載し、その費用の支払を入所者・利用者から受けているが、対象品目にレクレーションで使用するマーカー等も記載されていた。</p>
指導内容・ポイント
<p>○その他の日常生活費については、利用者等に対して一律に提供し、画一的に徴収すべきものではないとされていることから、内容（対象品目）等を点検し、利用者又は家族の希望を確認した上で便宜の提供を行い、実費の支払いを受けること。 【居宅基準省令第96条第3項 ほか】 【居宅基準解釈通知第3の六の3(1)② ほか】 【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（平成12年3月30日老企第54号）】</p>

4 運営規程

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・運営規程に盛り込まれるべき内容が記載されていない。 ・運営規程の内容が実態と異なる。
指導内容・ポイント
<p>○運営規程において、<u>基準省令に列挙する事項について必ず定めること</u></p> <p>○運営規程の内容について<u>実態との整合を図ること</u>。なお、運営規程を変更した場合には、高齢対策課宛、<u>変更の届出</u>を行うこと。</p> <p>【居宅基準省令第29条 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の一の3(19) ほか】</p>

5 勤務体制の確保等（職員の体制）

事例
<p>・介護職員を兼務する管理者について、管理者が月の大半を介護職員として夜勤業務に従事している。また、勤務表上で管理者として配置されている日が週2日であり、管理者がすべき業務に照らし少ない状態である。</p>
指導内容・ポイント
<p>○原則として月ごとの勤務表を作成し、管理者や医師、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、兼務関係等を明確にすること。また、勤務実績についても、適切に管理すること。</p> <p>○管理者は常勤、かつ原則として専ら当該事業所の管理業務に従事する必要があるため、勤務表において適切に管理すること。</p> <p>【居宅基準省令第6条、30条 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の一の1(3)、第3の一の3(21)① ほか】</p>

6 勤務体制の確保等（職員研修）

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修の記録が残されていない。 ・認知症介護基礎研修未受講の職員が見受けられた。 ・新規採用時に研修を実施していない、または記録していない。
指導内容・ポイント
<p>○職員の資質向上のため、<u>年間研修計画</u>を策定し、研修の機会を確保すること。また、研修を実施した（参加した）際には、その記録を残すこと。なお、研修の実施（参加）結果については、事業所内で<u>欠席者を含め情報共有</u>すること。</p> <p>○<u>直接処遇職員のうち無資格者に認知症介護基礎研修を受講させること。</u></p> <p>○<u>新規採用時の研修を実施し、記録を残すこと。</u>なお、実施内容には、サービスごとの必要項目を盛り込むこと。</p> <p>（※必要項目については別紙2を参照）</p> <p>【居宅基準省令第53条の2第3項 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の二の3(6)③ ほか】</p>

7 勤務体制の確保等（ハラスメント対策）

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント対策について、事業主としての方針等を明確化したものがない。 ・事業主の方針や相談窓口について、従業員への周知が不十分である。
指導内容・ポイント
<p>○職場における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事業主の方針を明確化し、研修等で従業員へ周知・啓発すること。</p> <p>○相談に対応する担当者・窓口を定め、事業主の方針等に関する掲示物に記載すること等によりすべての従業員へ周知すること。</p> <p>※事業主が講ずべき措置の具体的内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 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 <p>○なお、利用者又はその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止について、次の取組を行うことが望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談に応じ、適切に対応するための体制の整備 ・被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス相談等） ・被害防止のための取組（マニュアル作成・研修の実施等） <p>【居宅基準省令第30条第4項 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の一の3(21)④ ほか】</p>

8 衛生管理等 1 / 2 [居宅サービス共通]

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・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が整備されていない。 ・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。
指導内容・ポイント
<p>○事業所における<u>感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。</u></p> <p>○<u>感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練</u>を定期的にそれぞれ実施すること。</p> <p>【居宅基準省令第31条第3項 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の一の23の②ハ ほか】</p>

8 衛生管理等 2 / 2 [介護保険施設共通]

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針が整備されていない。 ・感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修及び感染症の予防及びまん延防止のための訓練を実施していない。
指導内容・ポイント
<p>○施設における<u>感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。</u></p> <p>○<u>感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修及び感染症の予防及びまん延防止のための訓練</u>を定期的にそれぞれ実施すること。</p> <p>【老福基準省令第29条第2項 ほか】</p> <p>【老福基準解釈通知第4の30(2)②、③ ほか】</p>

9 口腔衛生の管理 [（介護予防）特定施設入居者生活介護、介護保険施設 共通]

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・ 歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士（以下「歯科医師等」という。）から、介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上行っていない。 ・ 当該施設の歯科医師等が入所者毎に施設入所時及び月1回程度の口腔の健康状態の評価を実施していない。 ・ 歯科医師等の助言に基づく入所者の口腔衛生の管理体制に係る計画を作成していない。また、計画は作成されているものの、その実施事項等を文書で取り決めていない。
指導内容・ポイント
<p>○歯科医師等が当該施設の<u>介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上行うこと。</u></p> <p>○当該施設の従業者又は歯科医師等が<u>入所者毎に施設入所時及び月に1回程度の口腔の健康状態の評価を実施すること。</u></p> <p>○歯科医師等からの技術的助言及び指導に基づき、以下の事項を記載した、<u>入所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、必要に応じて、定期的に当該計画を見直すこと。</u>なお、口腔衛生の管理体制に係る計画に相当する内容を施設サービス計画の中に記載する場合はその記載をもって口腔衛生の管理体制に係る計画の作成に代えることができるものとする。</p> <p>○医療保険において歯科訪問診療科が算定された日に、介護職員に対する口腔衛生等に係る技術的助言及び指導又は管理体制に係る計画に関する技術的助言及び指導を行うにあたっては、歯科訪問診療又は訪問歯科衛生指導の実施時間以外の時間帯に行うこと。なお、<u>当該施設と計画に関する技術的助言若しくは指導又は口腔の健康状態の評価を行う歯科医師等においては、実施事項等を文書で取り決めること。</u></p> <p>※（介護予防）特定施設入居者生活介護については上記内容について令和9年3月31日まで努力義務 【居宅基準省令第185条の2 ほか】 【居宅基準解釈通知第3の十の3(8) ほか】 【老福基準省令第17条の3 ほか】 【老福基準解釈通知第4の18 ほか】 【リハビリテーション・個別機能訓練、栄養、口腔の実施及び一体的取組について（R6.3.15老高発0315第2号・老認発0315第2号・老老発0315第2号）】</p>

10 非常災害対策 1 / 2 [通所介護・（介護予防）通所リハビリテーション・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設 共通]

事例①

- ・非常災害対策計画を作成していない、または、次のとおり計画内容が不十分である。
 - ① 風水害、地震等への対策について記載がない。
 - ② 盛り込むべき項目が一部網羅されていない。（避難経路、避難場所までの所要時間等）
 - ③ 法人全体の共通的・基本的な事項のみの記載であり、自施設・事業所の立地条件、人員体制等に合った内容ではない。

指導内容・ポイント

- 非常災害時に適切な対応を行えるよう、周辺地域の環境及び利用者の特性等を踏まえ、平常時の対策・被災時及び被災後の対応等を定めた具体的な計画を作成すること。
- なお、事業所規模により消防法に基づく防火管理者を置かなくてよいとされている場合であっても、防火管理の責任者を決め、消防計画に準ずる計画を作成すること。
- 非常災害対策計画には風水害、地震等への対策に関する内容も盛り込むこと。
 - 【居宅基準条例第5条 ほか】
 - 【居宅基準解釈通知第3の六の3(7) ほか】
 - 【介護保険施設等における利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について(平成28年9月9日老総発0909第1号、老高発0909第1号、老振発0909第1号、老老発0909第1号)】

10 非常災害対策 2 / 2 [通所介護・（介護予防）通所リハビリテーション・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設 共通]

事例②

- ・ 定期的な避難、救出その他必要な訓練が行われていない、または、訓練を実施しているが、実施結果の記録がない。
- ・ 訓練の実施に当たり、地域住民の参加が得られるための連携に必要な取組を行っていない。
- ・ 水防法に基づく洪水浸水想定区域内・土砂災害防止法に基づく土砂災害警戒区域内に位置し、要配慮者利用施設に指定されているが、避難確保計画を作成していない。

指導内容・ポイント②

- 策定した非常災害対策計画に基づき、定期的に避難、救出その他必要な訓練を実施すること。
- 訓練実施後は、その結果を検証し記録を残すこと。また、検証結果等を踏まえ、必要に応じて計画の見直しを行うこと。
- 地域住民に施設の構造や入所者・利用者等の実態を認識してもらい、災害時の協力体制を確保しておくため、訓練へ地域住民の参加が得られるよう日頃からの連携に努めること。
- 要配慮者利用施設に指定されている場合は、水防法・土砂災害防止法に基づく避難確保計画を作成し、市町に提出するとともに、当該計画に基づく訓練を定期的（年1回以上）に実施し、その結果を同市町へ報告すること。

【居宅基準条例第5条 ほか】

【水防法（昭和24年法律第193号）第15条の3】

【土砂災害警戒区域等における土砂災害防止対策の推進に関する法律（平成12年法律第57号）第8条の2】

11 秘密保持等[居宅サービス共通]

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス担当者会議等において利用者家族の個人情報を用いる場合の同意について、利用者の代理人から同意を得ていた。
指導内容・ポイント
<p>○ サービス担当者会議等において、<u>利用者の個人情報を使用する場合は当該利用者の同意を、利用者家族の個人情報を使用する場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ること。</u></p> <p>【居宅基準省令第33条第3項 ほか】</p>

12 苦情処理

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・ 受け付けた苦情の内容を記録していない。 ・ 苦情相談窓口を定めているが、苦情処理の体制や手順等を定めていない。
指導内容・ポイント
<p>○ 苦情を受け付けた際には、その内容及び対応等について記録するとともに、<u>当該苦情内容等を従業者に周知し、サービスの質の向上に向けた取組に努めること。</u></p> <p>○ 苦情を受け付ける<u>相談窓口、苦情処理の体制及び手順等</u>について定め、<u>当該措置の概要について重要事項説明書に記載するとともに、事業所に掲示すること。</u></p> <p>【居宅基準省令第36条 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の-3(28) ほか】</p>

13 事故発生の防止及び発生時の対応 1 / 2

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故により医師の診察を受け投薬、処置等何らかの治療が必要となったもの等、市町への報告が必要な事故について、報告していない事例が見受けられた。 ・ 市町へ提出する事故報告書について、第1報の提出日が事故発生から5日を超過している事例が見受けられた。 ・ 服薬事故が複数件発生している。
指導内容・ポイント
<p>○医師（施設の勤務医、配置医を含む）の診断を受け投薬、処置等何らかの治療が必要となった事故については、<u>すべて市町に報告すること。</u></p> <p>○市町への<u>事故報告書の第1報は、少なくとも報告様式内の1から6までの項目について可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも5日以内を目安に提出すること。</u></p> <p>○服薬事故は、入居者の生命にかかわる重大な事故であることを全職員が認識し、同じような事故を繰り返さないためにも、事故等の分析や再発防止策の十分な検討等を行い、服薬事故ゼロに努めること。</p> <p>【介護保険施設等における事故発生時に係る対応について（令和6(2024)年12月1日高対第972-1号栃木県保健福祉部高齢対策課長通知）</p> <p>【老人福祉施設における医薬品の使用の介助について（平成26年10月1日老高発1001第2号、老振発1001第1号、老老発1001第1号、薬食安発1001第3号）】</p>

13 事故発生の防止及び発生時の対応 2 / 2 [介護保険施設共通]

事例
<p>・事故防止検討委員会の内容が、事故・ヒヤリハット報告書の個別の事例の報告のみとなっている。また、事故が多数発生しているものの、事故発生の時間帯や場所、どのような状況下で発生しやすいのか等の傾向を把握しておらず、再発防止に向けた分析がなされていない。</p>
指導内容・ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ○事故等の発生又は発見ごとに、その状況や背景を記録するとともに、事故等について報告すること。 ○検討委員会においては、報告された事例を集計、分析し、発生原因や結果をとりまとめ、防止策を検討すること。 ○委員会での検討結果について、従業者に周知徹底し、防止策を講じた後に、その結果について評価すること。 <p>【老福基準省令第35条第1項第2号及び第3号 ほか】</p> <p>【老福基準解釈通知第4の37(2) ほか】</p>

14 身体的拘束等の適正化 1/3 [(介護予防)短期入所生活介護・(介護予防)短期入所療養介護・(介護予防)特定施設入居者生活介護・介護保険施設共通]

事例①

- ・身体的拘束適正化のための対策を検討する委員会が3月に1回以上開催されていない。
- ・委員会の会議記録が残されていない。また、委員会結果が従業者に周知されていない。

指導内容・ポイント

- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催すること。また、委員会の開催結果は記録に残すとともに、従業者に周知すること。
 - 委員会は、幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員、介護支援専門員）により構成し、構成メンバーの責務及び役割を明確にするとともに、多職種委員全員が参加できるように努めること。
 - 施設において身体的拘束等が行われているか否かを問わず、身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催していない場合、入所者全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。
- ※（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護については、令和7(2025)年4月1日から義務化となることから留意すること。以下、身体的拘束等の適正化（P15、P16）についても同様。
- 【居宅基準省令第183条第6項第1号 ほか】
 - 【居宅基準解釈通知第3の十の3(5)②、④ ほか】
 - 【施設報酬留意事項通知 第2の4(4) ほか】

14 身体的拘束等の適正化 2 / 3 [（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設共通]

事例②

- ・身体的拘束等の適正化の為の指針が整備されていない。
- ・身体的拘束等の適正化のための研修が年1回しか行われていない。

指導内容・ポイント

- 身体的拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、研修を年2回以上実施し、記録を残すこと。
- 施設において身体的拘束等が行われているか否かを問わず、身体的拘束のための指針を整備していない又は身体的拘束適正化のための定期的な研修を実施していない事実が生じた場合、入所者全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。
- 【居宅基準省令第183条第6項第2号、第3号 ほか】
- 【居宅基準解釈通知第3の十の3(5)③、④ ほか】
- 【老福基準省令第11条第6項第2号、第3号 ほか】
- 【老福基準解釈通知第4の10(4)、(5) ほか】
- 【居宅報酬告示別表10注4 ほか】
- 【大臣基準告示第42号の2、第119号の4】
- 【施設報酬留意事項通知第2の4(4)】

14 身体的拘束等の適正化 3 / 3 [（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・（介護予防）特定施設入居者生活介護・介護保険施設共通]

事例③

- ・ 切迫性・非代替性・一時性の確認を行わないまま、身体的拘束等を行っている。
- ・ 身体的拘束等の実施に当たって、切迫性・非代替性・緊急性を確認した結果が記録されていない。

指導内容・ポイント

○身体拘束の恐れがある入所者（利用者）については、身体的拘束適正化検討委員会を中心に以下の対応を行うこと。

①「身体拘束が入所者（利用者）に与える影響を考えた場合にお当該入所者（利用者）又は他の入所者（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事由か」「本当に代替策はないか」について十分な検討を行い、詳細に記録すること。

※次の3要件をすべて満たす状態であること

- 1 切迫性 : 入所者（利用者）本人または他の入所者（利用者）等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 2 非代替性 : 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 3 一時性 : 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

②身体拘束が必要と判断した場合であっても、実施期間はできるだけ短期間で設定するとともに、入所者の状況が緊急やむを得ない場合に該当しない時間帯には行わないなど、「可能な限り一時的」なものとする。

③身体拘束を行う都度、介護記録に、その際の入所者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由、その態様及び時間、入所者の心身の状況に関する職員の気づき等を細かく記録すること。

○なお、緊急やむを得なく身体的拘束等を行う場合の記録が整備されていない場合、入所者全員について所定単位数から減算することとなるので、特に留意すること。

【居宅基準省令第183条第6項第2号、第3号 ほか】 【居宅基準解釈通知第3の十の3(5)③、④ ほか】

【居宅報酬告示別表10注4 ほか】 【施設報酬留意事項通知 第2の4(4) ほか】

15 虐待の防止

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・虐待の防止のための対策を検討する委員会が開催されていない。 ・虐待の防止のための指針を整備していない。 ・虐待の防止のための研修を実施していない。 ・虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置いていない。
指導内容・ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ○虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、記録を整備すること。 ○虐待の防止のための指針を整備すること。 ○虐待の防止のための研修を定期的実施すること。 ○虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置くこと。 <p>【居宅基準省令第37条の2 ほか】</p>

16 業務継続計画の策定等

事例
<ul style="list-style-type: none"> ・感染症や自然災害に係る業務継続計画を策定していない。 ・必要な研修及び訓練を定期的実施していない。
指導内容・ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ○感染症や自然災害に係る業務継続計画を策定すること。 ○従業者等に対し、必要な研修及び訓練を実施すること。 <p>【居宅基準省令第30条の2 ほか】</p> <p>【居宅基準解釈通知第3の一の3(22) ほか】</p>

介護報酬

1 定員超過利用に該当する場合の所定単位数の算定について [通所介護・（介護予防）通所リハビリテーション・（介護予防）短期入所生活介護・（介護予防）短期入所療養介護・介護保険施設共通]

事例
<p>・ 知事に届け出ている利用者の定員を超過して利用させている事例があった。</p>
指導内容・ポイント
<p>○定員の超過は極めて重大な運営基準違反である。</p> <p>○利用者の数が算定方法に規定する定員超過利用の基準に該当することとなった事業所については、<u>その翌月から定員超過利用が解消されるに至った月まで、利用者の全員について所定単位数を算定方法に従って減算すること。</u></p> <p>【居宅基準省令第102条 ほか】</p> <p>【居宅報酬留意事項通知第2の7(24) ほか】</p>

2 各加算の算定要件の確認

事例
<p>・当初は加算の算定要件を満たしていたが、後に施設・事業所の体制が変わった結果、算定要件を満たさない状況となっていたにもかかわらず、各月の確認を行わないまま、当該加算の算定を継続していた（指導に基づき、自主点検の上、過誤調整を行った事例）。</p>
指導内容・ポイント
<p>○<u>加算の算定の可否</u>について利用者の介護度や従業者の資格要件、勤続年数等を<u>毎月確認し、算定要件を満たしていることを確認した上で算定</u>をすること。</p> <p>○加算の算定の可否を判断した資料を整理しておくこと。</p> <p>○事業所の体制について<u>加算等が算定されなくなる状況が生じた場合又は加算等が算定されなくなることが明らかな場合は、速やかにその旨を届出</u>すること。</p> <p>○なお、算定要件に合致するに至るまでは当該加算等は算定しないことはもちろん、要件に合致していないことが判明した時点までに当該加算が算定されていた場合は、不当利得になるので返還措置を講じることになる。</p> <p>【居宅報酬留意事項通知第1の4、5 ほか】</p>