

民間事業者対象社会福祉研修

介護サービス事業者に求められる法令遵守

【行政説明】

介護サービスの質の向上と適正運営に向けて
～自己点検のポイント～

大阪府福祉部 高齢介護室 居宅事業者課

介護保険事業者の法令遵守について

指定居宅サービス事業者等の義務:介護保険法第5章

- 指定事業者は、要介護者(又は要支援者)の人格を尊重しなければならない。
- 指定事業者は、介護保険法又は同法に基づく命令(政令及び省令)を遵守しなければならない。
- 指定事業者は、要介護者(又は要支援者)のため忠実にその職務を遂行しなければならない。
- 指定事業者は、上記に規定する義務の履行が確保されるよう、業務管理体制を整備しなければならない。

法第74条第5項:指定居宅サービス事業者、法78条の4第7項:指定地域密着型サービス事業者、法第81条第5項:指定居宅介護支援事業者、法第115条の4第5項:指定介護予防サービス事業者、法115条の14第7項:指定地域密着型介護予防サービス事業者

◆法令遵守の意味

- ① 指定の取消処分等の事由になるような行為をしない。
- ② 「人員、設備及び運営の基準」等を遵守する。

指定居宅サービス事業者等の義務に違反した場合

指定の取消し等の行政処分の対象

法第77条第1項第4号:指定居宅サービス事業者、法78条の10第1項第6号:指定地域密着型サービス事業者、法第84条第1項第4号:指定居宅介護支援事業者、法第115条の9第1項第4号:指定介護予防サービス事業者、法115条の19第1項第6号:指定地域密着型介護予防サービス事業者

※ ただし、業務管理体制の整備については直ちに指定の取消等の行政処分の対象となるものではなく、勧告・命令に従わなかった場合に指定取消等の行政処分となることがある。

業務管理体制の整備

平成21年5月1日施行の改正介護保険法により、介護サービス事業者は、法令遵守等の業務管理体制の整備が義務付けられています。

事業者が整備すべき業務管理体制は、指定又は許可を受けている事業所又は施設の数に応じ定められており、また、業務管理体制の整備に関する事項を記載した届出書を関係行政機関に届け出ることとされています。

○ 事業者が整備する業務管理体制（介護保険法第115条の32、介護保険法施行規則第140条の39）

事業所等の数：1以上20未満	事業所等の数：20以上100未満	事業所等の数：100以上
法令を遵守するための体制の確保にかかる責任者（ <u>法令遵守責任者</u> ）の選任	法令を遵守するための体制の確保にかかる責任者（ <u>法令遵守責任者</u> ）の選任	法令を遵守するための体制の確保にかかる責任者（ <u>法令遵守責任者</u> ）の選任
	業務が法令に適合することを確保するための規定（ <u>法令遵守規程</u> ）の整備	業務が法令に適合することを確保するための規定（ <u>法令遵守規程</u> ）の整備
		業務執行の状況の監査を定期的実施

（注）事業所等の数には、介護予防事業所（介護予防支援事業所）を含みますが、みなし事業所は除いてください。例えば、同一事業所が、訪問介護と介護予防訪問介護の指定を併せて受けている場合、事業所等の数は、2と数えます。

また、みなし事業所とは、病院等が行う居宅サービス（居宅療養管理指導、訪問看護、訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーション）であって、健康保険法の指定があったとき、介護保険法の指定があったものとみなされている事業所をいいます。

○ 業務管理体制の整備に関する事項の届出先（法第115条の32・規則第140条の40）

区分	届出先
指定事業所又は施設が2以上の都道府県に所在する事業者	厚生労働大臣又は地方厚生局長（※注）
地域密着型サービス（介護予防含む）のみを行う事業者で、指定事業所が同一市町村内に所在する事業者	市町村長 （介護保険担当課）
上記以外の事業者	大阪府知事（福祉部高齢介護室居宅事業者課）

（注）1つの地方厚生局の管轄区域にある場合 → 当該地方厚生局長
 2つの地方厚生局の管轄区域にまたがる場合
 → 事業所等の数が多い地域を管轄する地方厚生局長
 3つ以上の地方厚生局の管轄区域にまたがる場合 → 厚生労働大臣

※届出様式などについては、大阪府のホームページを参照

介護サービス事業者の業務管理体制の整備に関する届出についてのページ:

<http://www.pref.osaka.jp/jigyoshido/kaigo/gyoumukanritaisei.html>

大阪府トップページ ▶▶ 健康・福祉 ▶▶ 高齢者 ▶▶ 介護保険指定事業者のページ ▶▶ 介護サービス事業者の業務管理体制の整備に関する届出について

指定基準に基づく適正な運営

● 人員基準

1 人員体制の最低基準(指定基準)の概要

居宅サービス事業者等は、当該指定に係る事業者ごとに、厚生労働省令で定める基準に従い厚生労働省令で定める員数の当該指定居宅サービス等に従事する従業者を有しなければならない。

(例1) 訪問介護の場合

- ・ 管理者 常勤で1名
- ・ 訪問介護員の員数 常勤換算方法で2.5人以上
- ・ サービス提供責任者 常勤の訪問介護員のうち介護福祉士、介護職員基礎研修、ヘルパー1級のいずれかの資格を有する者又はヘルパー2級で実務経験3年以上(実勤務日数540日以上)の者
配置数は、「訪問介護員の員数が10人又はその端数を増すごとに1人以上」又は「月間の延べサービス提供時間(事業所における待機時間や移動時間を除く。)が概ね450時間又はその端数を増すごとに1人以上」
ただし、事業の規模に応じて常勤換算方法によることもできる。

《ポイント》

- ・ 訪問介護の最低人員は、管理者(常勤)1名、サービス提供責任者(常勤1名)、訪問介護員(常勤換算で1.5人)となる。
- ・ サービス提供責任者(常勤)の員数は、訪問介護員の数又はサービス提供時間のいずれか少ない方を満たしておればよい。
- ・ なお、常勤換算方法による場合は、次のとおり。
 - ・ サービス提供責任者が1人を超える場合は、原則として、1人分のみの常勤換算が可能
 - ・ サービス提供責任者が5人を超える場合は、サービス提供責任者の2/3以上は常勤職員
 - ・ 非常勤のサービス提供責任者は、当該事業所における常勤の従業員が勤務すべき時間数の1/2以上
- ・ 訪問介護員の稼働実人数及びサービス提供時間の実績を毎月把握し、サービス提供責任者の員数要件の確認をすること。

(例2) 通所介護の場合

- ・ 管理者 常勤で1名
- ・ 生活相談員 事業所の単位ごとに提供時間帯を通じて1名

ただし、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、社会福祉主事のいずれかの資格を有する者

- ・ 看護師又は准看護師 …… 事業所の単位ごとに 1 名以上
- ・ 介護職員 …… 事業所の単位ごとに提供時間帯を通じて、利用者の数が 15 名までは 1 人以上、それ以上 5 又はその端数を増すごとに 1 人を加えた数以上
ただし、利用定員が 10 人以下の場合は、看護師、准看護師、介護職員のいずれかが提供時間帯を通じて 1 名以上
- ・ 機能訓練指導員 …… 事業所の単位ごとに 1 人以上
ただし、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師、あん摩マッサージ指圧士のいずれかの資格を有する者

《ポイント》

- ・ 生活相談員は、サービス提供時間を通じて配置が必要であるので、例えば、1 日 7 時間、週 5 日のサービス提供を行う事業所においては、週 35 時間の勤務時間を満たす職員を確保する必要がある。
- ・ 看護職員（看護師又は准看護師）の配置は、提供時間帯を通じて配置する必要はないが、利用者のバイタルチェックなど利用者の健康管理や緊急時に対応できる体制を整えることが必要である。機能訓練指導員と兼務することは差し支えないが、機能訓練指導員に従事している時間は看護職員としての勤務時間に算定できない。
- ・ 介護職員は、前年度の 1 日あたりの平均利用者数が 15 名以下の場合には 1 名以上、16 名以上 20 名以下の場合には 2 人以上、21 名以上 25 名以下の場合には 3 人以上となる。また、介護職員は提供時間帯を通じて配置する必要があるため、利用者数 25 人、1 日のサービス提供時間 7 時間（送迎の時間及び送迎の待ち時間を除く。）の場合は、毎日 7 時間を通じて 3 名の職員の配置が必要となる。
- ・ 機能訓練指導員は、サービス提供時間帯を通じて配置する必要はないが、機能訓練を行う時間帯については常時配置が必要である。（なお、通所介護は日常生活上の世話とともに機能訓練を行うことが目的であり、機能訓練を実施しない日があることは好ましくない。したがって、機能訓練指導員が勤務していない日であっても、生活相談員又は介護職員が利用者の日常生活やレクリエーション、行事を通じて行う機能訓練を行うことが必要である。）
- ・ 生活相談員、看護職員及び介護職員は、すべてのサービス提供日に配置される必要がある。

2 常勤の考え方について

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(週 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である。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であることとする。例えば、1の事業者によって行われる指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅介護支援事業所が併設されている場合、指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅支援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、常勤の要件を満たすこととする。

介護保険法上の常勤とは、当該介護保険の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う。

例えば、法人の常勤職員として雇用されていても、訪問介護の訪問介護員を週 3 日勤務し、同一法人の通所介護事業所の介護職員として週 2 日勤務している場合は、それぞれの事業所において非常勤職員として常勤換算の計算をすることになる。

《ポイント》

- ・ 常勤の勤務時間は就業規則で明確にしているか。
- ・ 雇用契約や労働条件通知書で勤務条件や職務内容を明確にしているか。
- ・ 法人として常勤職員として雇用していても、2以上の事業所に勤務する場合は、原則として非常勤として取扱う。
- ・ 併設する事業所の管理者同士の兼務の場合は、常勤として取扱う。

3 勤務延時間数の考え方について

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する。なお、従業者 1 人につき、勤務延時間数に参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時間数を上限とすること。

勤務延時間数は、事業所ごとの 1 か月の勤務表を基本に計算する。

常勤換算を行うにあたって、例えば、当該事業所における常勤の勤務時間が週 40 時間(月 160 時間)の場合、非常勤職員が超過勤務等により 160 時間を超えて勤務していたとしても、当該非常勤職員の月の勤務延時間数は 160 時間として計算する。

《ポイント》

- ・ タイムカードや出勤簿などにより勤務実績を客観的に把握しているか。
- ・ 職員の勤務時間数を勤務表により毎月把握しているか。

4 常勤換算方法の考え方について

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が勤務すべき時間数(週 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をいう。

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であり、例えば、当該事業所が訪問介護と訪問看護の指定を重複して受ける場合であって、ある従業者が訪問介護員等と看護師等を兼務する場合、訪問介護員等の勤務延時間数には、訪問介護員等としての勤務時間だけを算入することとなる。

例えば、訪問介護事業所の雇用状況が、管理者兼サービス提供責任者 1 名、法人としては常勤として雇用されているが同一法人の通所介護事業所の介護従業者と兼務している訪問介護員 1 名、登録ヘルパーが 8 名いる場合は、以下のとおりの計算となる。

管理者兼サービス提供責任者は、常勤職員を配置する必要がある。

次に、法人としては常勤として雇用されているが同一法人の通所介護事業所の介護従業者と兼務している訪問介護員については、登録ヘルパー(非常勤職員)と同様に計算することになる。

非常勤職員の計算方法は、直近1ヶ月分(暦日)の勤務実績(サービス提供時間)の合計を計算する。このとき、全非常勤職員の直近1ヶ月分(暦日)の勤務実績(サービス提供時間)の合計が250時間で、当該訪問介護事業所の常勤の勤務時間が週 40 時間(月 160 時間)である場合は、 $250\text{時間} \div 160\text{時間}$ となるので、非常勤職員の常勤換算後の人数は、1.56人となる。

したがって、この例の訪問介護事業所の常勤換算後の総合計は、常勤職員1人＋非常勤職員1.56人であることから、合計で2.56人となり、最低基準の2.5人を上回っていることとなる。

《ポイント》

- ・ 就業規則等により常勤の勤務時間が週 32 時間を下回る場合は、勤務延時間数を週 32 時間(月 128 時間)で除する。
- ・ ただし、これは常勤の勤務時間数が 32 時間を下回る事業所において常勤換算をする場合の取扱いであり、常勤の勤務時間は就業規則等で定められる。週 32 時間以上を勤務する者が常勤職員であるということではない。

● 運営基準

1 重要事項の説明及び交付、サービス提供開始の同意確認

居宅サービス事業者等は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、介護従事者等の勤務の体制その他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記載した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

利用者に対し適切なサービスを提供するため、利用申込者又はその家族に対して「重要事項説明書」の内容について懇切丁寧に説明を行い、当該事業所からサービスを受けることの同意を得るとともに、当該「重要事項説明書」を利用者に交付しなければならない。

なお、「重要事項説明書」の交付後、当該事業所からサービス提供を受けることについて利用申込者の同意を得なければならないが、当該同意の確認は、利用者及び事業所双方の保護の立場から、「契約書」等の書面によって確認することが望ましい。

※ 「重要事項説明書」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

介護保険指定事業者のページ：<http://www.pref.osaka.jp/jigyoshido/kaigo/index.html>

大阪府トップページ ▶▶ 健康・福祉 ▶▶ 高齢者 ▶▶ 介護保険指定事業者のページ ▶▶ 事業者様式ライブラリー ▶▶ 1. 重要事項説明書モデル様式

《ポイント》

- ・ 利用者の障がい特性などを踏まえた丁寧な説明をしているか。
- ・ 重要事項説明書を事前に利用者に交付、説明し、同意を得ているか。
- ・ 利用者が署名捺印できない場合は、利用者の家族など代理人に署名捺印を得ているか。
- ・ やむを得ず署名を代筆する場合でも、本人の了承を得て、代筆者名を記載しているか。
- ・ 重要事項説明書の内容(特に、営業日・営業時間・休日・通常のサービスの実施地域など)は、大阪府に届け出ている運営規程の内容と一致しているか。

2 サービス提供の拒否の禁止

居宅サービス事業者等は、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない。

原則として、事業者は利用申込に対しては応じなければならないものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービス提供を拒否することは禁止されている。

また、憲法第14条において保障されている法の下での平等の趣旨に基づき、人種、信条、性別、社会的身分又は門地を理由としてサービス提供を拒否することは一切認められない。

【正当な理由】

- ① 事業所の現員から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当該事業所の通常の実施地域外である場合
- ③ その他利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することができない場合

《ポイント》

- ・ 正当な理由なくサービスを拒否していないか。
- ・ 事務的にならず、弱者の視点に立って、利用者に積極的にアプローチを行うとともに、利用者から積極的に希望や質問を言えるような雰囲気づくりを行うなど、事業者と利用者が対等な立場となることを意識しているか。

3 サービス困難時の対応

居宅サービス事業者等は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定事業者等への紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

《ポイント》

- ・ 廃止・休止はもとより、利用者にサービス提供が困難になった場合には、利用者処遇の観点から、居宅介護支援事業所と連携を密にし、利用者の引継ぎを円滑にするよう努めているか。
※平成 21 年 5 月 1 日施行の改正介護保険法により、廃止又は休止の場合、その廃・休止の日の1月前までに届け出なければなりません。

4 居宅サービス計画に沿ったサービス提供

居宅サービス事業者等は、居宅サービス計画(ケアプラン)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らない。

居宅サービス事業者は居宅サービス計画に基づいてサービス提供を行わなければならない。

利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合や、状態の変化等により追加的なサービスが必要となった場合は、居宅介護支援事業所への連絡、その他の必要な援助を行わなければならない。

したがって、サービス事業所の判断で居宅サービス計画に位置付けられていないサービスを行うことは、利用者に対する効果的な介護等の妨げとなるばかりでなく、場合によっては要介護状態の重度化を招くこともあることから、居宅介護支援事業所と十分な連携を執る必要がある。

《ポイント》

- ・ サービス担当者会議においては、サービスに要する時間や医療的ケアの有無などサービス提供にあたっての留意事項、想定される緊急の対応などを含めて適切に居宅サービス計画に反映されるよう努めているか。
- ・ 居宅介護支援事業所と相談することなく、サービス内容を変更していないか。
- ・ 通所介護の個別機能訓練加算などを算定する場合には、その必要性が居宅サービス計画に位置づけられていることを確認してサービスを提供しているか。
- ・ サービス内容の変更が生じた場合は、すみやかに居宅介護支援事業所に連絡し、居宅サービス計画に反映するよう日ごろから居宅介護支援事業所と連携を図っているか。
- ・ サービス提供を通じて把握した利用者の心身の状況の変化や利用者の希望などについては、居宅介護支援事業所に適切に伝えているか。

5 身分を証する書類の携行

訪問サービスの事業者は、訪問介護員、看護師等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときはこれを提示させなければならない。

特に、居宅を訪問するサービス事業者にあつては身分を明らかにする証書や名札等を携行し、利用者が安心して居宅でサービスを受けられるよう配慮しなければならない。

【身分を証する書類の記載すべき事項等】

- ① 事業所の名称
- ② 訪問介護員等の氏名
- ③ 職種(管理者・サービス提供責任者等)
- ④ 訪問介護員等の職能(ヘルパー1級・2級、看護師、准看護師など)
- ⑤ 写真の貼付

《ポイント》

- ・ 利用者やその家族との信頼関係を構築するよう努めているか。

6 サービス提供の記録

居宅サービス事業者等は、サービスを提供した際には、当該サービス提供日及び具体的な内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録しなければならない。

また、利用者からの申出があつた場合には、文書の交付又は利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法により、提供したサービスの具体的な内容等の情報を利用者に対して提供しなければならない。

サービス提供の記録には、単にサービス内容を記載するのではなく、今後のサービス提供に活かすため、利用者の心身の状況等について把握したことについても記録しておく必要がある。

また、サービス提供を行ったかどうかの立証責任は居宅サービス事業者等にあり、サービス提供の記録がない場合は、サービス提供がなかったものとして不正請求等の疑いを生じることとなる。

なお、サービス提供の記録にあたっては、その都度、記録の整備、利用者の確認印の受領を行っておくことが望ましい。

※ 「サービス提供記録」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

介護保険指定事業者のページ:<http://www.pref.osaka.jp/jigyoshido/kaigo/index.html>

大阪府トップページ ▶▶ 健康・福祉 ▶▶ 高齢者 ▶▶ 介護保険指定事業者のページ ▶▶ 事業者様式ライブラリー ▶▶ 4. 各種記録モデル様式 ▶▶ サービス提供記録

《ポイント》

- ・ サービス提供の内容やこれに要した時間が請求と合致するように明確に記載されているか。
- ・ 買物代行などを行った場合は、預かり金やおつりなどを記録しているか。
- ・ 通院介助を行った場合は、単なる待ち時間を明確にしているか。
- ・ 通所介護の個別機能訓練を行った際には、個別機能訓練の実施時間、訓練内容、担当者名等を記載しているか。
- ・ サービス提供の記録は、サービス提供の都度、記録するとともに、利用者に提供したサービスの内容を確認してもらっているか。
- ・ 利用者の確認印や利用者宅に訪問簿を設けるなど、サービス提供の実績が証明できるよう努めているか。
- ・ サービス提供記録には、当日の利用者の心身の状況や利用者の意向なども記載し、サービス提供を通じた利用者の把握に努めているか。
- ・ 養護者による虐待の疑いなどについて把握した場合は、サービス提供記録に記載するのではなく、別途様式に記録しているか。

7 提供サービスの基本的取り扱い方針

居宅サービス事業者等は、利用者の要介護・要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行わなければならない。

居宅サービス事業者等は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

「サービスの質の評価」については、指定基準で義務付けられており、利用者の立場に立って自己評価を事業所全体で行う必要がある。

※ 「サービスの質の評価」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

介護保険指定事業者のページ：<http://www.pref.osaka.jp/jigyoshido/kaigo/index.html>

大阪府トップページ ▶▶ 健康・福祉 ▶▶ 高齢者 ▶▶ 介護保険指定事業者のページ ▶▶ 事業者様式ライブラリー ▶▶ 3. サービス評価様式

《ポイント》

- ・ 定期的に「サービスの質の評価」を事業所全体で実施し、サービスの向上につなげているか。
- ・ 実施した「サービスの質の評価」については、重要事項説明書に添付するなど積極的に公表を行っているか。

8 提供サービスの具体的取扱方針

居宅サービス事業者等は、基準に定められた具体的取扱方針に基づき、適切なサービス提供又は支援を行わなければならない。

居宅サービス事業者等のサービス提供にあたっては、「具体的取扱方針」に定められた手続き等に基づき、適切なサービス提供又は支援を行わなければならない。

特に、居宅介護支援事業者にあつては、当該具体的取扱方針に定められた手続きを行わなければ運営基準減算の対象となるので、「自主点検表」などを活用し、指定基準等を確認しておく必要がある。

《ポイント》

【共通】

- ・ サービス提供にあたっては、サービスの提供方法や内容、目的などについて、十分に利用者及びその家族に理解してもらうよう努めているか。
- ・ 介護技術の進歩に対応した適切な介護技術をもってサービス提供にあっているか。

【特定施設入居者生活介護】

- ・ 漫然かつ画一的なものとならないよう配慮してサービス提供を行っているか。
- ・ 利用者又は他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いないか。
- ・ やむを得ず身体拘束を行う場合は、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いるか。

【福祉用具貸与】

- ・ 貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行っているか。
- ・ 利用者等からの要請に応じて、貸与した貸与した福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行っているか。

【福祉用具販売】

- ・ 販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行っているか。

【居宅介護支援】

- ・ 居宅サービス計画の作成又は変更にあたり、継続的な支援という観点に立ち、支給限度額の枠があることのみをもって、特定の時期に偏って継続が困難な、また、必要性の乏しい居宅サービスの利用を助長するようなことをしていないか。
- ・ 居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の希望や課題分析の結果に基づき、介護給付等対象サービス以外の市町村保健師等による保健サービス、市町村が一般施策として行う配食サービスや地域での見守り活動、医療サービス等も含めて居宅サービスに位置付けているか。
- ・ 居宅サービスの作成及び変更にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、適切な課題分析(アセスメント)に基づき居宅サービス計画の原案を作成しているか。
- ・ 居宅サービスの作成及び変更にあたってはサービス担当者会議を開催しているか。
- ・ 作成及び変更した居宅サービス計画は、利用者及びサービス担当者に交付しているか。
- ・ 居宅サービス計画の実施状況の把握のため、毎月モニタリングを実施しているか。

9 サービス提供計画の作成

居宅サービス事業者等は、利用者の日常全般の状況及び希望を踏まえて、サービス提供の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載したサービス提供計画を作成しなければならない。

サービス提供計画は居宅サービス計画の内容に沿って作成されなければならない。

サービス提供計画の作成にあたっては、その内容について利用者やその家族に説明し、同意を得なければならない。

サービス提供計画を作成した際には、当該サービス提供計画を利用者に交付しなければならない。

サービス提供計画の作成後、当該サービス提供計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該サービス提供計画の変更を行うものとする。

サービス提供計画とは、具体的には、訪問介護計画、訪問看護計画、訪問リハビリテーション計画、通所介護計画、通所リハビリテーション計画、短期入所生活介護計画、短期入所療養介護計画等、居宅サービス事業所ごとに作成するものである。

サービス提供計画の作成の具体的な取扱いについては、「指定居宅サービス等及び介護予防サービス等に関する基準について」(平成11年9月17日老企第25号)を参照されたい。

※「サービス提供計画」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

介護保険指定事業者のページ:<http://www.pref.osaka.jp/jigyoshido/kaigo/index.html>

大阪府トップページ ▶▶ 健康・福祉 ▶▶ 高齢者 ▶▶ 介護保険指定事業者のページ ▶▶ 事業者様式ライブラリー ▶▶ 4. 各種記録モデル様式 ▶▶ 介護計画

10 同居家族へのサービス提供の禁止

(介護予防)訪問介護事業者及び(介護予防)訪問看護事業者は、訪問介護員等及び看護師等に、その同居の家族である利用者に対するサービスの提供をさせてはならない。

同居家族へのサービス提供にかかる報酬請求は、不正請求として行政処分の対象となる。

11 勤務体制の確保

居宅サービス事業者等は、利用者に対し、適切なサービス提供ができるよう事業所ごとに、介護従事者等の勤務の体制を定めておかななければならない。

居宅サービス事業者等は、介護従事者等の資質の向上のために、その研修機会を確保しなければならない。

居宅サービス事業者等は、原則として、介護従事者等との雇用関係を書面等により明確にしておくとともに、月ごとの勤務表を作成し、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等について明確にしておく必要がある。

勤務予定が明確でない場合には、安定した利用者へのサービス提供が損なわれる可能性があることから、勤務予定と勤務実績を明確に記録しておく必要がある。

また、勤務実態が勤務表や出勤簿、タイムカード等で明確でない場合は指導の対象となるとともに、人員基準違反の疑いが生じることから、事業所においては、勤務実態の明確化に努める必要がある。

12 秘密保持

居宅サービス事業者等の従業者は、正当な理由なく、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。

居宅サービス事業者等は、当該事業所の従業者であった者が、正当な理由なく、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。

居宅サービス事業者等は、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。

秘密保持に必要な措置とは、例えば、就業規則に「利用者及びその家族の情報を漏洩してはならない。」という規定を定めておくこと、雇用開始時に従業員から「利用者及びその家族の情報を漏洩しない。」という誓約書の提出を受けるなどが挙げられる。

また、元従業員の秘密漏洩防止のための必要な措置については、例えば、従業員との雇用契約にあたり、退職後であっても秘密漏洩を行った場合の違約金の定めを置くなどの措置を講じることが必要である。

秘密保持に関しては、平成 17 年 4 月 1 日に全面施行となった「個人情報保護に関する法律」を踏まえた対応をお願いしたい。

なお、個人情報保護法の概要及びガイドライン、個人情報保護規程の参考例等については、下記ホームページも参照されたい。

- 「福祉関係事業者における個人情報の適正な取り扱いのためのガイドライン」
- 「医療・介護関係事業者における個人情報の適正な取り扱いのためのガイドライン」
(以上、厚生労働省)

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/index.html>

- 「個人情報保護規程の参考例」 (大阪府作成分)

<http://www.pref.osaka.jp/kenisomu/kojinjohohogo/index.html>

13 苦情解決

居宅サービス事業者等は、提供したサービスにかかる利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

苦情対応については、介護保険法第23条に基づく市町村が行う調査及びこれに基づく助言指導を受けるとともに、市町村から改善を求められた場合には指導又は助言に従って改善を行わなければならない。

また、居宅サービス等事業者は、苦情処理の第三者機関である国民健康保険団体連合会においても、介護保険法第176条第1項第2号に基づく調査に協力する義務があり、同連合会の指導又は助言に従って必要な改善を行う必要がある。

《ポイント》

- ・ 利用者からの要望・相談については、単に苦情と捉えずに、今後のサービス提供に活かすための素材として取扱っているか。
- ・ 苦情を受けた場合には、速やかに対応するとともに、その経過等を記録し、場合により、居宅介護支援事業所や市町村とも連携して対応しているか。

14 事故発生時の対応

居宅サービス事業者等は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

居宅サービス事業者等は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

居宅サービス事業者等は、利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

事故発生時の対応については、その対応方法についてマニュアルを整備するなどあらかじめ定めておく必要がある。

また、居宅サービス等事業者は、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておく必要がある。

さらに、事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発防止の対策を講じ、その改善策を実施していく必要がある。

日ごろから、事故には至らなかった「ひやり・はっと」の事例についても記録し、再発防止の取組等について、事業所内で情報共有しておくことが望ましい。

《ポイント》

- ・ 「事故報告」や「ひやりはっと」については、事実関係だけでなく、再発防止のための方策を検討し、記録しているか。
- ・ 事故報告書は、市町村と相談の上、すみやかに市町村に提出しているか。

指定基準・報酬基準の定期的なセルフチェック (自主点検表の活用)

定期的に自主点検表を活用し、指定基準、報酬基準等を満たしているかを点検することが重要である。(管理者一人が行うのではなく、従業員等と確認しながら行うこと)

※「自主点検表」の様式については、大阪府のホームページを参照

介護保険指定事業者のページ:<http://www.pref.osaka.jp/jigyoshido/kaigo/index.html>

大阪府トップページ ▶▶ 健康・福祉 ▶▶ 高齢者 ▶▶ 介護保険指定事業者のページ ▶▶ 事業者様式ライブラリー ▶▶ 2. 各種自主点検表様式

【自主点検表:居宅介護支援の例】

居宅介護支援事業者自主点検表																												
記入年月日 平成 年 月 日																												
法人名																												
代表者(理事長)名																												
介護保険事業所番号 2 7																												
事業所 名称 居宅介護支援																												
所在地																												
記入担当職・氏名(職) (氏名) 連絡先電話番号																												
<input type="checkbox"/> 自主点検表記載にあたっての留意事項 (1) チェック項目の内容を満たしているものは「達」、そうでないものは「不達」にチェックをさせていただきます。 (2) その他については、具体的に記載してください。																												
(1) チェック項目																												
I (基本方針)																												
項目	内 容	達	不達	根拠																								
1 基本方針	指定居宅介護支援の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその意思において、その実する能力に即応した日常生活を営むことができるよう配慮して行われること。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	基準 1-1-4 老企第22号 1-1-4 他記載番号 1-1-4																								
	指定居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に即して、利用者の意向に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合かつ効率的に提供されるよう配慮して行われること。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									
	指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意向及び入居を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種別又は特定の指定サービス事業等に不偏に偏することのないよう、公正中立的に行われること。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									
	指定居宅介護支援事業者は、事業の運営に当たっては、市町村、地域包括支援センター、指定介護予防支援事業者、老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携を図っていること。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									
II (人員に関する基準)																												
項目	内 容	達	不達	根拠																								
1 介護支援専門員の員数	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">介護支援専門員の員数(月勤就業員)</th> <th colspan="2">非常勤就業員</th> </tr> <tr> <th>実働専任</th> <th>実働兼務</th> <th>非常勤専任</th> <th>非常勤兼務</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> <td>人</td> </tr> </tbody> </table> 介護員付録請求書一箇巻介護支援の請求内容(過去3ヶ月の実績) 月分 月分 月分 月分	介護支援専門員の員数(月勤就業員)		非常勤就業員		実働専任	実働兼務	非常勤専任	非常勤兼務	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	基準 2-1-2 老企第22号 2-1-1(10)
介護支援専門員の員数(月勤就業員)		非常勤就業員																										
実働専任	実働兼務	非常勤専任	非常勤兼務																									
人	人	人	人																									
人	人	人	人																									
人	人	人	人																									
人	人	人	人																									
	常勤の介護支援専門員が1名以上従事しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									
	介護支援専門員の員数が35:1の基準を満たしているか。 配置基準を満たしていない場合には、人材確保成否等を行っているか。 (有・無)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									

項目	内 容	達	不達	根拠
介護保険施設以外の常勤指定介護支援専門員と兼務していないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
常勤の管理者を配置しているか。 介護支援専門員でなければならぬか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	基準 3-1-2 3 老企第22号 2-1-1(10)
管理者は、専らその職務に従事しているか。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。 一 管理者がその管理する指定居宅介護支援事業者の介護支援専門員の職務に専ら従事する場合 二 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(その管理する指定居宅介護支援事業者の管理に支障がない場合に限る。) ※ 同一敷地内にある他の事業所とは、必ずしも指定居宅サービス事業者を行う事業所と限るものではなく、例えば、介護保険施設、病院、診療所、薬局等の業種に従事する場合も、当該指定居宅介護支援事業者の管理に支障がない限り認められるものである。 ※ 指定居宅介護支援事業者の管理者は、指定居宅介護支援事業者の業務時間外に、常に利用者の申込みに対応できる体制を整えている必要があるものであり、管理者が介護支援専門員を兼務している、その業務上の必要性から当該事業所に不従事となる場合であっても、その他の従業員等を通じ、利用者の適切な管理に適切に備える体制としておく必要がある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
介護保険施設以外の常勤指定介護支援専門員と兼務していないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	法 87 別 114
介護費の交付があった場合には、遅滞なく変更届出書の提出を行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(運営に関する基準)				
項目	内 容	達	不達	根拠
内容及び手続の透明性の確保	指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、重要事項を記載した文書(重要事項説明書)を交付して説明を行っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	基準 4 老企第22号 2-9-1(1)
	サービスの内容及び報酬の金額について利用者の同意を得ているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	重要事項説明書は利用者の署名・捺印を受けているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	重要事項説明書と運賃見積書の内容(営業日時、請求の事業の実施地域など)が相違していないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	重要事項説明書には、利用申込者がサービスを受けるために重要な事項(下段で記載)を記載しているか。 (重要事項記載事項) 事業者、事業所の概要(名称、住所、所在地、連絡先など) 有・無 運営規程の概要(目的、方針、営業日、営業時間、請求の事業の実施地域、交通機関、指定居宅介護の提供の方法等) 有・無 管理委員会及び介護支援専門員の勤務体制 有・無 運賃の徴収方法に関する項目 有・無 反社会的勢力(反社会的勢力(使用形態など)について) 有・無 事故発生時の対応(損害賠償の方法を含む) 有・無 苦情処理の体制及び手続、苦情処理の窓口、苦情、相談の連絡先(事業者、市町村、大阪府国民健康保険団連連合会など) 有・無 事業者、事業者、利用者(場合により代理人)による説明開催 有・無 その他利用申込者がサービスの履約に資する重要事項() 有・無 (指定居宅介護の業務方法など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	サービスの提供開始について、利用者と契約書を行っているか。 契約書の内容も、不当に利用者の権利を侵害するものとなっていないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	基準 10-1 老企第22号 2-3-1(7)① 基準 10-2 老企第22号 2-3-1(7)②
	契約書の締結時期について、次のとおりとしているか。 利用者と利用申込者又はその関係(親族等を含む)と締結しているか 事業所長(法人関係者、法人代表者、法人代表者を記載の上、法人代表者等を捺印しているか)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	基準 10-3 老企第22号 2-3-1(7)③
	常勤の支援を効果的に行うため、利用者の心身の状態等に即応し、総合的かつ継続的に指定居宅サービス等の利用が行われるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	