

17. 介護保険サービス事業者に対する指導について

介護保険サービス事業者に対する指導は、「利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭に、サービス事業者等の育成支援を基本とし、サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図ること」を目的として、全事業所を対象に年1回以上集団指導を、3年から6年に1回以上の頻度で定期的な運営指導を実施します。また、新たに指定を受けた事業所や、高齢者虐待の疑いや苦情等の通報があった事業所に対する臨時的な運営指導を行うほか、過去の運営指導等において重大な運営基準違反が確認された事業所等に対して、改善状況が維持されていることを確認するための継続的な運営指導を行う場合があります。

1. 指導方法

(1) 集団指導

介護保険制度の周知及び理解の促進、適正な介護報酬請求についての指導を講習形式又はオンラインによる動画配信等により行います。

(2) 運営指導

サービスの質の維持向上のための指導・助言や、政策上の重要課題である「高齢者虐待防止」、「身体的拘束等廃止」へ向けた取組及び適正な介護報酬請求等を中心とした各種基準の適合状況の確認等を行います。

実施方法は、関係帳簿書類等の確認や、必要に応じて従事者等からの聞き取り、設備等の目視確認等により行います。

《監査について》

運営指導や通報等に基づく情報を踏まえ、下記に該当すると認められる場合（疑いがある場合を含む）に関係帳簿書類、設備、その他の物件の検査及び関係職員等からの聴取等を行います。

- ・介護給付等対象サービスの事業の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準に従っていない状況が著しい場合
- ・介護報酬の請求について不正を行っている場合
- ・不正の手段により指定等を受けている場合
- ・高齢者虐待等により、利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている場合

2. 2026年度運営指導スケジュール（予定）

2026年5月から2027年3月まで

3. 運営指導における誤った解釈が多い事項

次ページからは、誤った解釈がされていることの多い事項など、特に注意が必要なものについて解説を掲載していますので参考としてください。

人員基準に関すること

従業者の資格の確認について

全従業者が各職種に即した資格を有しているか入職時に必ず確認し、資格証等の写しを保管してください。

派遣社員においても、派遣社員もしくは派遣元事業所から資格証等の写しを提供してもらう等により、確実に資格を有していることを確認してください。

認知症介護基礎研修の受講義務について

介護に直接携わる従業者のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者に対しては認知症介護基礎研修の受講が義務づけられています。新たに採用した従業者のうち前述の資格を有さない者に対し、猶予期間である採用後1年以内に認知症介護基礎研修を確実に受講できるような体制を構築してください。

《対象のサービス種別》

訪問入浴介護、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設、看護小規模多機能型居宅介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院

運営基準に関すること

運営規程や重要事項説明書に記載する内容について

運営規程と重要事項説明書に記載する項目については、国が示す基準省令及びその解釈通知を確認いただき、サービスごとに必要な項目を適切に記載してください。

また、運営規程と重要事項説明書はともに当該事業所について記載したものであるため、事業所の実態と異なる内容が記載されていたり、共通する項目について記載内容が異なったりしていないか確認してください。

《運営規程に記載漏れが多い事項》

「虐待の防止のための措置に関する事項」

《重要事項説明書に記載漏れが多い事項》

「事故発生時の対応」

「サービスの第三者評価の実施状況」(第三者評価の実施の有無に問わず記載が必要となります。)

浴室で使用するシャンプー等の費用について

浴室で使用する共用のシャンプー、リンス、石鹸、タオル、バスタオル等について、その費用は保険給付の対象であると考えられることから、利用者全員から一律で費用を徴収することはできません。

共用のものを使用することに抵抗がある利用者に対して、利用者又はその家族等の自由な選択により事業所が個別に提供した場合は、その他の日常生活費としてその実費相当額を徴収することは可能です。ただし、この場合、当該物品に記名するなど共用のものと明確に区分したうえで、他の利用者が使用しないよう管理することが必要です。

身体的拘束等に係る様式等の整備について

緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合、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の記録の作成は、2024年4月1日からすべてのサービスで義務化されました。46ページから47ページ①～③の措置を講じる義務がない訪問・通所系サービス、居宅介護支援、福祉用具貸与・販売においても、緊急の場合にすぐに対応できるよう、その記録をするための様式や身体的拘束等の同意書の様式を整備してください。

居宅サービス計画に即したサービス計画の作成について

基準省令にて、サービス計画は「既に居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に沿って作成しなければならない」とされているサービスにおいては、**居宅サービス計画で当該事業所が提供すべきサービス内容や設定された目標等を盛り込んだサービス計画としなければなりません。**

《対象のサービス種別》

訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護

勤務表及び勤務実績の整備について

すべての事業所は予定・実績それぞれについて適切な人員配置となっていることを確認するために、職務の内容、常勤・非常勤の別、勤務時間、兼務関係等について記載した勤務表を月ごとに作成する必要があります。当該勤務表を作成する際は以下の点を留意してください。

- ・勤務時間として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員が勤務すべき勤務時間数が上限となります。**
- ・複数の職種や併設事業所等の業務を兼務する従業員等については、**各職種に従事した時間を区別して記録するなど、職種ごとの人員配置が人員基準を満たしていることを確認できる記録方法としてください。**
- ・法人役員等勤怠管理を通常行われない職種についても、従業員として配置された場合は勤務した時間数を記録する必要があります。
- ・常勤専従以外の従業員が有給休暇を使用した時間数については、**常勤換算の計算を行う際には参入することができません。**
- ・当該勤務表の作成根拠となる全従業員のタイムカードや出勤簿等も適切に整備してください。

研修の充実について

研修の実施は、従業員の資質の向上のために事業所の実態に即した適切なテーマを選定した上で、**年間計画を策定し計画的に行うことが重要**です。

運営基準に定められた研修（高齢者虐待防止、身体的拘束等の適正化、感染症、事故発生時の対応等）だけでなく、従業員の技術や技能のレベルアップを図り、最新技術の習得訓練やコンプライアンス研修などサービスの質の向上につながる研修としてください。

研修を受講した際には復命書等の記録を作成するとともに、欠席、受講されていない従業員へ研修内容の周知も行ってください。

ハラスメント防止措置について

職場におけるハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられているため、以下のとおり適切に実施してください。

- ハラスメント防止として講じる必要のある措置
 - ・職場におけるハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知、啓発すること。
 - ・相談担当者を定める等により相談窓口を定め、適切に対応するための体制を整備し、従業員に周知すること。
- カスタマーハラスメント防止として講じることが望ましい取組
 - ・職員からの相談に応じて、適切に対応するために必要な体制を整備すること。
 - ・メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対し1人に対応させない等、被害者への配慮のための取組を行うこと。
 - ・マニュアル作成や研修を実施等、被害防止のための取組を行うこと。

業務継続計画の策定等について

すべての事業所は下記の項目等を記載した**感染症及び災害に関する業務継続計画を策定する**とともに、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければなりません。

《感染症に係る業務継続計画に記載する項目》

- a 平時からの備え(体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等)
- b 初動対応
- c 感染拡大防止体制の確立(保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等)

《災害に係る業務継続計画に記載する項目》

- a 平常時の対応(建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等)
- b 緊急時の対応(業務継続計画発動基準、対応体制等)
- c 他施設及び地域との連携

また、感染症及び災害に関する業務継続計画の**研修及び訓練をそれぞれ**年1回以上(居住系及び施設系事業所は2回以上)実施する必要があります。訓練においては、感染症及び災害が発生した場合において迅速に対応できるように演習を実施するもので、実地だけでなく机上で実施していただいても構いませんが、机上及び実地を組み合わせながら実施することが適切です。

なお、**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を策定していない場合や、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合は、業務継続計画未策定減算の対象となります。**

定期的な避難訓練の実施について

消防法施行規則において、防火管理者の配置義務がある事業所は避難訓練を年2回以上実施しなければなりません。また、居住系及び施設系事業所については、昼間のみならず、夜間を想定した避難訓練を実施し、その記録を作成してください。

《対象のサービス種別》

通所介護、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設、看護小規模多機能型居宅介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院

重要事項のウェブサイト掲載について

2025年4月1日よりすべてのサービスにおいて、重要事項についてウェブサイトに掲載することが義務化されました。**重要事項とは、重要事項説明書に記載するすべての内容となります。また、ウェブサイトとは、法人のホームページ等又は介護サービス情報公表システムを指します。**

従業員の守秘義務について

介護保険事業所では利用者の心身の状態だけでなく、生活歴や家族の状態など多量の個人情報を取り扱うため、従業員の守秘義務については適切な措置を講じておく必要があります。その際、以下の点を留意してください。

- ・従業員が退職後も秘密を保持することを取り決めておくこと。
- ・法人代表や役員等であっても、個人情報を取り扱う場合には措置を講じておくこと。
- ・適切な措置の内容としては、雇用契約時に誓約書を徴することや就業規則等に懲戒規定を定めておくこと等の、従業員等が守秘義務について認識し、遵守しなければいけないことを理解してもらう方法とすること。
- ・派遣社員においても、勤務開始時に誓約書を記入してもらうか、派遣契約に必要事項を盛り込む等の措置を講じること。

個人情報使用同意について

サービス担当者会議等で家族の個人情報を取り扱うこともあるため、**同意内容には利用者及びその家族に関する個人情報の使用についても明記し、利用者だけでなく家族からも同意を得る必要があります。**

なお、介護老人福祉施設などの施設サービスにおいて、「家族からの同意を得ること」は運営基準上定められていませんが、家族に関する個人情報等を使用する場合は何らかの措置を講じておくことが望ましいので留意してください。

ヒヤリハットの作成と活用について

事故には至らなかったが、ヒヤッとした危険な状況が起きた際にはヒヤリハットとして記録してください。これを記録・共有し、定期的に分析することで、従業員全員で潜在的なリスクや問題点を把握し、事故を防ぐ具体的な対策を講じ、安全な環境を提供する助けとなります。

ヒヤリハットをより多く収集・分析することでサービスの質の向上にも繋がりますので、事業所においては、従業員に対して「懲罰目的ではない」をこと伝えとともに、積極的な作成を促してください。

記録の整備について

サービス提供、研修、委員会、会議等が適切に実施されている場合であっても、その事実が確認できない場合は報酬算定や加算算定が認められないことがありますので、サービス提供記録や議事録等の各種記録は適切に作成し保管してください。

記録の保存期間は基準省令上は2年間とされていますが、**一宮市の条例で5年間とすることを定めています。保存期間の始期はサービス提供完了の日からですのでご注意ください。**

また、サービス提供に関する記録だけでなく、従業員、設備、備品及び会計に関する記録についても整備することが必要であり、作成した記録類は適切に保管してください。

署名の代筆の実施方法について

心身の状況により利用者本人が署名を行うことが困難な場合に**署名の代筆を行うときは、利用者本人の氏名と併せて代筆者の氏名及び続柄を併記するなどにより、同意を確認した方法を適切に記録してください。**なお、事業所の従業員などの利用者の意思表示を代理することが適切ではない者が代筆を行うことは、利用者本人の同意の有無を確認することができず望ましくないため、署名の代筆は家族等の本人の意思表示を代理できる立場の方に代筆を依頼してください。

利用者等から同意を得る方法について

利用者等から同意を得る場合は書面等を作成するなど、同意を得たことが確認できる記録を残していただくことが必要ですが、利用者本人に代わって同意を行う家族が遠方に居住している場合など、**やむを得ず期日までに同意書に署名を得ることが困難である場合は、事前に電話などにより説明を行い口頭で同意を得る方法も検討してください。その場合、支援経過等に同意を得た日時や方法、同意者の氏名などを記録しておくなど、期日までに同意を得ていたことを適切に記録してください。**なお、口頭で同意を得た場合であっても、できるだけ早急に書面を送付する等の方法により署名等を得てください。

ただし、基準等に文書で同意を得ることが明記されている事項につきましては、必ず期日までに文書による同意を得る必要がありますので留意してください。

福祉用具を選定した記録について

機能や価格帯の異なる福祉用具を複数商品提示した際にも、その記録を作成してください。

また、対象福祉用具（固定用スロープ、歩行器、単点杖・多点杖（松葉杖を除く））については、福祉用具貸与又は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を利用者の選択に当たって必要な情報を提供しなければならず、その記録も作成してください。

報酬算定に関すること

加算の算定要件のうち従業者や利用者等の割合の根拠となる計算書について

加算には算定要件として、特定の職種・資格の従業者の割合や勤続年数の長い従業者の割合、利用者の要介護状態区分の割合等を求められているものがあります。この算定要件を満たすかを確認するために、「計算書」や、計算書の根拠となる「従業者の勤務体制及び勤務形態一覧表」等の資料を整備しておく必要があります。

通所系サービスにおける個別機能訓練加算の算定要件について

通所系サービスにおける個別機能訓練加算を算定される場合は、以下の点に留意してください。

- ・個別機能訓練計画は、機能訓練指導員等が利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況等を踏まえて、利用者ごとの目標、目標を踏まえた訓練項目、訓練実施時間、訓練実施回数等の内容を明記する必要があります。
- ・個別機能訓練は、類似の目標を持ち、同様の訓練項目を選択した5人程度以下の小集団(個別対応も含む)に対して、機能訓練指導員が直接行わなければいけません。
- ・3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況等の確認を行い、利用者又はその家族に対して個別機能訓練の実施状況や個別機能訓練の効果等について説明し、記録する必要があります。

訪問介護事業所における特定事業所加算の算定要件について

特定事業所加算は、質の高いサービス提供体制が整った事業所について評価を行うものであり、算定要件を満たしていないとまでは言えない状況であっても、当該サービスの運営基準と比較してサービスの質の向上に寄与せず、加算本来の趣旨を満たしていない場合には報酬請求は認められません。

特に、算定要件のうち以下の点は誤りが多い箇所や注意が必要な事項となります。

●計画的な研修の実施について

訪問介護員等ごとに個別研修計画を定め、計画に沿った研修を行う必要があります。研修計画には「個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期など」を定める必要があります。経験年数等によりグループ化したうえで研修計画を定めることもできますが、個別性や具体性が損なわれることのないよう能力や意向などを踏まえた小規模グループとするように配慮してください。

●会議の定期的な開催について

サービス提供責任者が主宰する「利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達等又は当該指定訪問介護事業所における訪問介護員等の技術指導を目的とした会議」は登録ヘルパー等を含む全訪問介護員等が参加しなければならず、概ね1月に1回以上開催する必要があります。議事録を閲覧させるなどの双方向のコミュニケーションが不可能な方法での実施は認められません。なお、虐待防止や業務継続計画などの運営基準に実施が定められている研修や前述の個別研修計画に位置付けられた研修を当該会議とすることはできません。

●文書等による指示及びサービス提供後の報告について

サービス提供責任者は訪問介護員等に対し、サービス提供開始前に利用者に関する情報やサービスに当たっての留意事項等の指示を文書等の確実な方法により伝達する必要があります。この伝達方法は文書だけでなくメール等の情報通信機器を活用することも可能ですが、必ずサービス提供責任者から伝達される必要があります。そのため、前回のサービス提供を行った訪問介護員等が作成したサービス提供記録を次のサービス提供を行う訪問介護員等が閲覧するだけではサービス提供責任者が伝達を行ったことにはなりませんので留意してください。

また、サービス提供責任者は、サービス提供終了後には訪問介護員等から報告を受けなければならず、この報告内容についても、文書（電子的記録を含む。）にて記録を保存しなければなりません。

なお、同一訪問介護員等が同一利用者に対して複数回訪問する場合や、同一訪問介護員等が複数の利用者に対して1回ずつ訪問する場合には、一括で指示を行い、サービス提供終了後にまとめて報告を受けることも可能ですので、併せて厚生労働省発【介護保険最新情報 Vol.267 問13】をご確認ください。