

# 令和3年度介護サービス事業者集団指導 [共通事項]

## 1 勤務形態について

### (1) 勤務形態一覧表の作成について

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、職種、専従・兼務関係等を明確**にする必要があります。

必ず勤務形態一覧表（予定）を作成し、人員基準を確認した上でサービス提供を行い、その後、勤務形態一覧表の**実績(月末まで)を作成**することが必要です。

なお、上記の他に、サービス種別によっては必要な事項（例えば認知症対応型共同生活介護であれば、夜間及び深夜の時間帯の職員の配置時間等）がありますので、必ず関係条例等を確認し、項目の漏れがないように作成してください。

**勤務形態一覧表を作成していない、必要な項目等の記載がない場合は基準違反となります。**

また、厚生労働省作成の標準様式がありますので、なるべくそれを使用するようお願いします。（自動計算等が入力されており、人員配置基準を満たしているかの確認ができます。）→4 p 参照

### (2) 常勤換算について

常勤換算とは、当該事業所の従業者の勤務延べ時間数を当該事業所において常勤が勤務すべき時間数（就業規則で明記されている時間数）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關すること。

人員基準において常勤換算で基準を満たす職種がある場合や報酬算定基準の加算等において常勤換算で満たすべき要件がある場合に用いる。

※小数点第2位以下を切り捨て。

算出例：常勤の従業者が勤務すべき時間数＝週40時間の事業所において、

①週40H勤務1名のみ事業所の場合

計算式  $40H \div 40H = 1$  →常勤換算は1人

②週40H勤務1名＋週30H勤務1名（計2名）の事業所の場合

計算式  $(40H + 30H) \div 40H = \text{常勤換算}1.75$  →常勤換算は端数処理を行い1.7人

・月単位で計算する際の常勤の従業者が勤務すべき時間数（週40時間の事業所において）

28日の場合160時間、29日の場合165.7時間、30日の場合171.4時間、31日の場合177.1時間で計算を行う。（祝日等がある場合は、この時間数にならない場合があります。）

休日出勤や時間外労働などで、月28日で160時間を超えた場合であっても常勤換算では「1」。

※常勤換算の計算では従業者1人につき「1」以上となることはありません。

【例】①週40H勤務の事業所の場合で、勤務実績を計算する際に当該月（28日の場合）の勤務時間が180Hとなった従業者の場合

$180H \div 160H = 1.125$  → 常勤換算は1人

(2) 就労形態（常勤・非常勤、専従・兼務）の考え方（月28日160時間の場合）

・常勤・非常勤

	定義	例
常勤	事業所における勤務時間が、当該事業所の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。	常勤者週40H勤務の事業所で、週40H勤務の者。
非常勤	事業所における勤務時間が、当該事業所の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）に達していないこと。	常勤者週40H勤務の事業所で、週20H勤務の者。

介護職員等の従業者であることを明確にする必要があるため、雇用契約や労働条件通知書で、勤務条件や勤務内容を明確にすることが必要です。（介護職員なのか、調理職員なのかわからない事例があります。）

**※常勤職員と非常勤職員の休暇及び出張(以下「休暇等」という)についての取扱い**

非常勤職員の休暇等については、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べ時間数には含めない。（勤務形態一覧表には「休」若しくは空欄）

常勤職員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、常勤職員として勤務したものとして取り扱う。（勤務形態一覧表には「有休」等と記載し、常勤換算する場合の勤務延べ時間数に含める。）

○専従・兼務

	定義	例
専従	「専らその職務に従事する」 事業所の従業者（常勤・非常勤の別を問わない）が、当該事業所における勤務時間帯を通じて、当該サービス以外の職務に従事しないこと。	週40H勤務の者が、その勤務時間中、当該サービス業務のみ従事する場合。
兼務	事業所の従業者（常勤・非常勤の別を問わない）が、当該事業所における勤務時間帯を通じて、当該サービスと併せて他の業務若しくは当該サービス内で2つの職種に従事していること。	週40H勤務の者が、その勤務時間中、当該サービスと併せて他の業務若しくは当該サービス内で2つの職種に従事する場合 ○例：同一人物が訪問介護事業所の訪問介護員と有料老人ホームの職員を兼ねている場合 ○例：同一人物が当該事業所内で管理者と介護員を兼務している場合や認知症対応型共同生活介護でユニットを兼務している場合 ※この場合、勤務形態一覧表において、管理者の時間と介護員の時間を分けて記載する。

【勤務形態のパターン 「従業者の体制及び勤務形態一覧表」のABCDのパターン】

	専従	兼務
常勤	<p><b>A 常勤専従</b></p> <p>常勤で勤務している者が、当該事業所における勤務時間帯を通じて、当該サービス以外の職務に従事しないこと。</p> <p>○例：常勤者週40H勤務の事業所で、週40H勤務の者が、勤務時間中、当該サービスのみ従事する場合。</p>	<p><b>B 常勤兼務</b></p> <p>常勤で勤務している者が、当該事業所における勤務時間帯を通じて、当該サービスと併せて他の業務にも従事していること。</p> <p>○例：常勤者週40H勤務の事業所で、週40H勤務の者が、勤務時間中、当該サービスと併せて他の業務若しくは当該サービス内で2つの職種に従事する場合。</p> <p>○例：当該サービス内で管理者と介護員を兼務している場合は、管理者としての勤務時間と介護員としての勤務時間をそれぞれ記載する。</p> <p>○例：認知症対応型共同生活介護で同一人物がAユニットとBユニットを兼務している場合は、ユニットごとで勤務形態一覧表を作成し、それぞれのユニットで勤務している時間を記載すること。</p>
	<p><b>C 非常勤専従</b></p> <p>非常勤で勤務している者が、当該事業所における勤務時間帯を通じて、当該サービス以外の業務に従事しないこと。</p> <p>○例：常勤者週40H勤務の事業所で、週20H勤務の者が、勤務時間中、当該サービスのみ従事する場合。</p>	<p><b>D 非常勤兼務</b></p> <p>非常勤で勤務している者が、当該事業所における勤務時間帯を通じて、当該サービスと併せて他の業務にも従事していること。</p> <p>○例：常勤者週40H勤務の事業所で、週20H勤務の者が、勤務時間中、当該サービスと併せて他の業務若しくは当該サービス内で2つの職種に従事する場合。</p>
非常勤		

# ●厚生労働省作成の標準様式の記載例

(参考様式) 従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表

令和 3 ( 2021 ) 年 9 月

サービス種別 ( 訪問介護 )

事業所名 ( )

(1) 計画

(2)事業所の営業日							
月	火	水	木	金	土	日	祝
○	○	○	○	○	-	-	○
-	-	-	-	-	○	○	-
⇒ 8:00 ~ 17:00 (計 9.0 時間)							
⇒ ~ (計 時間)							
備考 (休業日等)							

(3)事業所における常勤の従業者が勤務すべき時間数 8 時間/日 40 時間/週 160 時間/月

当月の日数 30 日

旭川太郎は常勤職員であるため、有給休暇の場合はその旨がわかるように記載し、有給休暇取得分は勤務時間数に含むことができる。

旭川太郎は常勤であるが、管理者と訪問介護員を兼務しているので勤務形態は「B」で、備考に兼務状況を記載する。

No	(4) 職種	(5) 勤務形態	(6) 氏名	(8) 勤務時間数																														(9) 1~4週目の勤務時間数合計	(10) 週平均勤務時間数	(11) 兼務状況 (兼務先/兼務する職務の内容/兼務先の勤務時間数)
				2週目					3週目					4週目					5週目																	
				6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	25	26	27	28												
1	管理者	B	旭川 太郎	シフト記号	b	b	b			b	b	b	b	b		b	b	b	有休1	有休1			b	b	b	b	b		b	b	20	5.0	訪問介護員 14.0H			
				勤務時間数	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1						
2	サービス提供責任者	A	永山 春子	シフト記号	a	a	a			a	a	a	a	a		a	a	a	a	a			a	a	a	a	a		a	a	160	40.0				
				勤務時間数	8	8	8			8	8	8	8	8		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8		8	8						
3	サービス提供責任者	B	神居 次郎	シフト記号	s	s	s			s	s	s	s	s		s	s	s	s	s			s	s	s	s	s		s	s	100	25.0	有料老人ホーム 6.0H			
				勤務時間数	5	5	5			5	5	5	5	5		5	5	5	5	5			5	5	5	5	5		5	5						
4	訪問介護員	D	旧ホームヘルパー2級課程修了者 末広 夏子	シフト記号	e	e	e			e	e	e	e													e	e				24	6.0	有料老人ホーム 2.0H			
				勤務時間数	2	2	2			2	2	2	2													2	2									
5	訪問介護員	B	旧ホームヘルパー2級課程修了者 旭川 太郎	シフト記号	f	f	f			f	f	f	f	f		f	f	f	有休2	有休2			f	f	f	f	f		f	f	140	35.0	管理者 2.0H			
				勤務時間数	7	7	7			7	7	7	7	7		7	7	7	7	7			7	7	7	7	7		7	7						
6	訪問介護員	C	介護福祉士 新旭川 秋	シフト記号	a					a			d			a							a			d					44	11.0				
				勤務時間数	8					8			4			8							8			4										
7	訪問介護員	A	2級課程修了者 大町 冬子	シフト記号	a											a	a	a				a	a	a	a	a		a	a	80	20.0					
				勤務時間数	8											8	8	8				8	8	8	8	8		8	8							
8				シフト記号																											0	0.0	兼務状況を記載する。			
				勤務時間数																																
10				シフト記号																											0	0.0				
				勤務時間数																																

神居次郎及び末広夏子は〇〇有料老人ホームと兼務しているため、勤務形態は「B」とし、備考に兼務先を記載。

旭川太郎は、管理者と訪問介護員を兼務しているため、管理者の勤務時間と、訪問介護員の勤務時間をそれぞれ記載する。

大町冬子は15日から常勤職員として採用の場合、常勤換算は15日から計算する。退職した場合は、退職日で常勤換算終了する。

## 2 令和3年度報酬改定について（全サービス共通）

### ○人員配置基準における両立支援への配慮

仕事と育児や介護との両立が可能となる環境整備を進め、職員の離職防止・定着促進を図る観点から、各サービスの人員配置基準や報酬算定において、育児・介護休業取得の際の非常勤職員による代替職員の確保や、短時間勤務等を行う場合にも「常勤」として取り扱うことが可能となりました。

・「常勤」の計算に当たり、職員が育児・介護休業法による育児の短時間勤務制度を利用する場合に加えて、介護の短時間勤務制度等を利用する場合にも、週30時間以上の勤務で「常勤」として扱います。

・常勤換算方法の計算に当たり、職員が育児・介護休業法による短時間勤務制度等を利用する場合、週30時間以上の勤務で常勤換算での計算上も1（常勤）と扱う。

・人員配置基準や報酬算定において「常勤」での配置が求められる職員が、産前産後休業や育児・介護休業等を取得した場合に、同等の資質を有する複数の非常勤職員を常勤換算することで、人員配置基準を満たすことが可能。

この場合、常勤職員の割合を要件とするサービス提供体制強化加算等の加算について、産前産後休業や育児・介護休業等を取得した場合、当該職員についても常勤職員の割合に含めることが可能。

### ○感染症対策の強化について

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から、以下の取組が義務付けられました。

※ 令和3年4月1日から、3年間の経過措置期間が設けられていますが、なるべく早期の対応をお願いします。（令和6年4月1日より義務化）

#### (1) 感染対策委員会の設置・開催

事業所における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を定期的（おおむね6月に1回以上開催）するとともに、その結果を従業者等に周知徹底を図ること。

- ・感染症対策の知識を有する者（外部からの参加を含む）を含め、幅広い職種により構成することが望ましい。
- ・構成メンバーの責任及び役割分担を明確にし、感染対策担当者を決めておくこと。
- ・おおむね6月に1回以上、定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期等には必要に応じて随時開催すること。
- ・他の会議体を設置している場合、一体的に設置・運営することも可能
- ・他のサービス事業者との連携等により行うことも可能

※ 従業者が1名の居宅介護支援事業所のみ、特例として感染対策委員会の設置・開催の必要はありません。

## (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための**指針の整備**

事業所内における、平常時の対策及び発生時の対応を記載した、感染症対策の指針を作成すること。

- ・平常時の対策・・・事業所内の衛生管理（環境の整備等）、ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等
- ・発生時の対応・・・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、行政等への報告等

## (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための**研修及び訓練の実施**

事業所の従業者に対し、感染症の予防・まん延防止のための研修及び訓練の実施

- ・感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所における指針に基づいた内容を実施。
- ・研修は定期的（年1回以上）に実施する他、新規採用時には感染対策の研修を実施することが望ましい。
- ・研修の実施内容について記録すること。
- ・実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について、訓練（シミュレーション）を定期的（年1回以上）に実施すること。
- ・訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないが、指針に基づき及び研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上での介護ケアの演習等。
- ・訓練の実施結果を記録すること。

## ○**業務継続に向けた取組の強化**

感染症や災害が発生した際にも、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築する観点から、全ての介護サービス事業者をい対象に、業務継続計画（BCP）の策定や、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施が義務付けられました。

※ 令和3年4月1日から、3年間の経過措置期間が設けられていますが、なるべく早期の対応をお願いします。（令和6年4月1日より義務化）

### (1) 感染症に係る業務継続計画に記載すべき項目

- ・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）
- ・初動対応
- ・感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者へ対応、関係者との情報共有等）

### (2) 災害に係る業務継続計画に記載すべき項目

- ・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）
- ・緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対策体制等）
- ・他施設及び地域との連携

## 【参考】

### ○旭川市ホームページ

「介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）について」

※ガイドライン，ワード形式のひな形等を掲載してあります。

<https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/500/548/koureisya/osirase/d074010.html>

### ○厚生労働省ホームページ

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/taisakumatome\\_13635.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/taisakumatome_13635.html)

### ○厚生労働省作成の研修動画

ガイドラインの解説，作成方法等について解説してあります。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/douga\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html)

## ○ハラスメント対策の強化

職場におけるハラスメント防止のために，雇用管理上の措置を講じることが義務付けられました。なお，セクシャルハラスメントについては，上司，同僚に限らず，利用者やその家族等から受けるものも含まれます。

### （1）事業主が講ずべき措置の具体的内容

- ・職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し，従業者に周知・啓発すること。
- ・相談（苦情を含む）に応じ，適切に対応するために必要な，相談対応のための担当者や窓口をあらかじめ定める等の体制を整備し，従業者に周知すること。

### （2）事業主が講ずることが望ましい取組について

- ・顧客等からの著しい，迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のため，事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取り組みの例として，下記の3点が示されています。
- ①相談に応じ，適切に対応するために必要な体制の整備
- ②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応，1人で対応させない等）
- ③被害防止のための取組（マニュアル作成，研修の実施，業種・業態等の状況に応じた取組）

## ○高齢者虐待防止の推進

利用者の人権擁護，虐待の防止等（虐待等の未然防止，虐待等の早期発見，虐待等への迅速かつ適切な対応）のため，必要な体制の整備を行い，従業者等に対し研修を実施する等の措置を講じなければならない旨が規定されました。

※ 令和3年4月1日から，3年間の経過措置期間が設けられていますが，なるべく早期の対応をお願いします。（令和6年4月1日より義務化）

(1) 運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を定めること。

以下の3点について、運営規程に追記する必要があります。

- ・虐待の防止に関する責任者の選定
- ・従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修方法・計画
- ・虐待や虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法

(2) 虐待の発生又は再発を防止するための措置を講じること

①虐待の防止のための対策を検討する**委員会（虐待防止検討委員会）を設置し、定期的に開催**すること。

- ・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こと。
- ・虐待防止の専門家を委員として採用することが望ましい。
- ・虐待の事案については、その性質上、一概に従業員に共有されるべき情報であるとは限らないため、個別の状況に応じて慎重に対応すること。
- ・虐待防止検討委員会は、他の会議体を設置している場合、一体的に設置・運営することも可能。
- ・他のサービス事業者との連携により行うことも可能。
- ・虐待防止検討委員会は、具体的に次のような事項について検討し、その結果を従業員に周知徹底を図ること。

- 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、従業員が相談・報告できる体制整備に関すること
- ホ. 従業員が高齢者虐待を把握した場合に、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
- ヘ. 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. 上記へにおける再発の防止策を講じた際に、その効果について評価に関すること

②虐待の防止のための**指針を作成**すること。

虐待防止のための指針には、次のような項目を盛り込むこと。

- 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. その他虐待の推進のために必要な事項



③虐待の防止のための従業者に対する研修を定期的実施すること。

研修の際は、以下について留意してください。

- ・ 指針に基づいた研修プログラムを作成すること。
- ・ 定期的（年1回以上）に実施し、新規採用時には必ず研修を実施すること。
- ・ 研修の実施内容について記録すること。

④措置を適切に実施するための担当者

上記の委員会・指針・研修の措置を適切に実施するために、専任の担当者を置くことが必要です。

なお、当該担当者は、虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者であることが望ましいです。

## ○認知症に係る取組の情報公表の推進

全ての介護サービス事業者を対象に、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表することが求められます。

介護サービス情報公表システムにおいて、各サービスごとに認知症に係る取組を入力します。

## ○認知症介護基礎研修の受講の義務付け

認知症についての理解の下、本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保障を実現していく観点から、介護に関わる全ての者の認知症対応力を向上させていくため、介護サービス事業者に、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させるために必要な措置を講じることが義務付けられました。

※ 令和3年4月1日から、3年間の経過措置期間が設けられるとともに、新入職員の受講についても1年間の猶予期間が設けられていますが、なるべく早期の対応をお願いします。

（令和6年4月1日より義務化）

対象は全サービスですが、無資格者がいない訪問介護、福祉用具貸与や居宅介護支援は除く

### 3 実地指導の指導事項について

#### ○会計の区分

〔事例〕 指定介護サービス事業所ごとに経理の区分、指定サービス事業の会計とその他事業の会計（有料老人ホーム等）を区分していなかった。

指定介護サービス事業者は、指定サービス事業所ごとに経理を区分するとともに、指定サービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分する必要があります。介護サービスの事業の人員・設備・運営に関する基準条例において、「事業所ごとに事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない」と定められています。

「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」

（平成13年3月28日老振発第18号厚生労働省老健局振興課長通知）

#### ○職員の資格証について

〔事例〕 事業所の従業者の資格が確認できなかった。

職員の資格証は、採用時に必ず原本を確認し、事業所で複写を保管してください。サービスによっては資格がなければ従事できない職種（訪問介護の訪問介護員等）があるため、資格の確認は厳重に行ってください。

**また、氏の変更があった職員については、変更の経過を確認出来る書類の写し（運転免許証や戸籍）を保管しておいてください。**

#### ○管理者の責務について

〔事例〕 事業所の管理者が従業者及び業務の状況を把握していなかった。

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行わなければなりません。

また、管理者は事業所の従業者に対して、事業の人員・設備・運営に関する基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行わなければなりません。

管理者が自ら法令を遵守するのは当然のことですが、その他の従業者の方にも法令を守ってもらうよう、管理者として必要な指示を行ってください。

事業所内で基準違反に該当することが行われていたことが発覚した場合、管理者は直接の関与がない場合でもその監督責任を問われます。

管理者は、常勤で管理業務に専従することが原則となっています。

他職務又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職員との兼務は「管理上に支障がない範囲内」でしか認められません。兼務により管理業務に支障が生じている場合は基準違反に該当します。

※常勤専従要件のある管理者以外の職種についても、兼務が可能な場合がありますが、**兼務は「業務に支障がない」又は「サービス提供に支障がない」範囲**となりますので、注意してください。

#### ○各種サービス計画（訪問介護計画、通所介護計画等）

〔事例〕

- ・サービス事業所としてのアセスメントを行っていなかった。
- ・各種サービス計画は作成しているが、利用者の同意を得ず、交付もされていなかった。
- ・各種サービス計画を作成した後に、速やかに利用者からの同意を得ておらず、相当の日数が経過し

た後に同意を得ていた。

- ・各種サービス計画について、必要に応じた変更が行われていなかった。
- ・各種サービス計画の内容が、居宅サービス計画に沿った内容になっていなかった。
- ・各種サービス計画の記載が、居宅サービス計画の表現と同一であったり、具体性を欠くものであった。
- ・各種サービス計画が、画一的に記載されており、利用者ごとの個別性・具体性がなかった。

・各種サービス計画の立案に際しては、居宅介護支援事業所等と密接な連携を図り、サービス担当者会議や日常の連絡等を通して、常に利用者の心身の状況等の把握に努め、利用者の日常生活の状況や希望を把握して、サービスの目標及び当該目標を達成するために必要な具体的なサービス内容等をサービス計画に記載してください。

・各種サービス計画は、あらかじめ、その内容について、利用者又はその家族に対し速やかに説明し、利用者の同意を得てください。（利用者が各種サービス計画に同意した場合は、利用者の氏名を各種サービス計画の同意欄に記名・押印又は署名を受けるか、又はいつ、誰に同意を得たかについて記録してください。）

・各種サービス計画を作成した場合は、遅滞なく利用者に交付してください。

・各種サービス計画は、最新の当該居宅サービス計画に沿って作成し、必要に応じて随時変更を行ってください。

・指定介護サービスの目標等を明確にし、具体的なサービスの内容を利用者に分かりやすく記載した各種サービス計画を作成してください。

・各種サービス計画に従って提供したサービスの実施状況及び目標の達成状況について記録した上で計画の評価を行ってください。

※居宅サービス計画の更新・変更の際、各種サービス計画における内容に変更がない場合には、各種サービス計画の変更は必ずしも必要ではありません。

## ○運営規程

[事例]

- ・職員の員数や利用料金の負担割合の記載が実態と合っていないかった。
- ・運営規程を掲示していなかった。

・指定に係る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、変更があったときから10日以内に変更の届出を提出してください。

・事業所内の見やすい場所に、運営規程を掲示する必要があります。

(ホームページ掲載場所) 介護サービス事業者向けトップページ > 4 変更届・廃止届・休止届・再開届

## ○勤務体制の確保

[事例] 勤務表、勤務実績表を作成していなかった。

勤務の体制を定め、原則として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、管理者と兼務関係等を明確にするように作成してください。

## ○苦情処理について

[事例] 苦情受付対応の記録を残していなかった。

- ・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、苦情受付窓口を設置してください。
- ・苦情の受付日、内容を記録してください。
- ・苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。

#### ○研修について

[事例] 研修の年間計画を立てていない。

- ・年間計画を作成し、事業所として職員の資質の向上を図るため、計画的に研修の機会を確保してください。
- ・外部研修に参加した場合は、他の職員に情報共有をしてください。
- ・研修を計画していなかったり、実施していない場合、介護報酬が返還（減算）になることがあります。このため、研修計画を作成するとともに、研修実施の際は、報告書を作成してください。  
報告書には、日時、研修内容（研修で使用した資料を添付）、参加者、欠席者、欠席者への伝達したことを記録するとともに、適切に保管してください。

#### ○非常災害対策（訪問介護）

[事例]

- ・避難訓練及び消火訓練を実施していなかった。
- ・夜間にサービス提供を行う事業所であるにも関わらず、夜間帯を想定した避難訓練を行っていなかった。
- ・非常災害に関する具体的計画が策定されていなかった。

防火管理者等を定め、非常災害に対する具体的な計画を立案し、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行ってください。避難訓練の回数については、防火対象物の区分によって異なりますので、消防法に定めるとおり行ってください。

また、訓練の状況など実施結果や反省点等を記録、保存するなど、非常時における対応方法について職員間においても情報共有を図ってください。

施設や事業所において策定が求られている非常災害に関する具体的な計画（非常災害対策計画）は、火災だけでなく水害、土砂災害、地震等にも対処するための計画であることが必要です。

【旭川市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例第 111 条】

#### ○加算請求について

[事例]

- ・加算の算定に当たり、加算報酬上の基準要件の一つを満たしていなかった。
- ・解釈通知に即したサービス提供を実施していなかった。

加算を算定する場合は、加算報酬上の基準要件を全て満たしていることを確認するとともに、解釈通知に即したサービス提供を実施することが必要です。

**加算報酬上の基準要件を一つでも満たしていない場合及び解釈通知に即したサービス提供を実施していない場合は、過誤調整（返還）となります。**

介護保険最新情報 V o 1. 7（平成 19 年 3 月 1 日）

## ○身体拘束について

### 〔事例〕

- ・身体拘束を行う上で計画を作成していない，又は計画はあるが，計画期間が決められていなかった。
- ・本人又は家族の同意を得ていなかった。
- ・計画における拘束実施期間が終了したにも関わらず，拘束を継続していたが，計画の延長をしていない又は延長をする旨の検討会議等が開催されていない，家族の同意を再度得ていなかった。
- ・身体拘束に係る記録が不十分であった。
- ・身体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回以上開催していなかった。
- ・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の結果について従業者に周知徹底を図っている記録がなかった。
- ・身体拘束等の適正化のための研修を定期的（年2回）に実施していなかった。
- ・身体拘束等の適正化のための研修を実施した記録がなかった。

・「緊急やむを得ない場合」に例外的に身体拘束を行う場合においては，要件・手続の面で慎重な取り扱いが求められます。身体拘束に関しては，その態様及び時間，その際の利用者の心身の状況，緊急やむを得ない理由を記録し，必ず家族へ説明し同意を得てください。

また，拘束実施期間を更新する際には，カンファレンス等を開催し，再度家族へ説明し同意を得てください。

・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会は，3月に1回実施するとともに，実施結果を記録することが必要です。

・身体拘束等の適正化のための研修は，定期的（年2回）実施するとともに，実施結果を記録することが必要です。

【身体拘束ゼロへの手引き（厚生労働省）】

## 4 その他

### ○有料老人ホーム等における入居者の医療・介護サービス等の利用について

#### 〔事例〕

- ・有料老人ホーム等の入居者に対し、一律に通所介護などの介護サービスの利用を停止するよう自粛を強要していた。

・医療・介護サービス事業所において、適切な感染防止対策が実施されているにもかかわらず、新型コロナウイルス感染の懸念を理由に当該サービスの利用を制限することは不適切であり、入居者が希望する、もしくは入居者に必要である各種訪問系サービス及び通所系サービスや、訪問診療、計画的な医学管理の下で提供されるサービス等について、不当に制限する（入居者等に利用の自粛を強要する）ことがないようにしてください。

### ○高齢者虐待防止・身体拘束の適正化について

#### 〔事例〕

- ・介護事業所等の職員が、利用者に対し、「夕食だよ」と嘘の声かけをし、当該利用者が食堂へ移動するものの、食事が用意されていないためことから、利用者が戸惑っている様子を面白がり、当該利用者を侮辱し、心理的虐待を行い、当該行為を介護職員のスマートフォンに録画した。
- ・介護事業所等の入居者に対し、空き部屋に、不必要に一部利用者を誘導し、部屋の外から自転車のワイヤーロックのようなもので、廊下の手すりやドアの取っ手を施錠し、中から自由に出られないような状態にし、当該空き部屋に閉じ込め、身体的虐待（「緊急やむを得ない」場合以外に身体拘束・抑制を行う）を行った。
- ・利用者の部屋に棒をかけて、部屋から自由に出られない状態にしたことについて、利用者の意思で開けることのできない部屋に閉じ込めた。

#### ○高齢者虐待防止について

- ・旭川市においても、残念ながら虐待事例がありました。
- ・虐待を職員個人の問題ではなく、施設や事業所の問題として捉えることが重要です。速やかに事実関係や原因を究明し、組織として根本的な再発防止に努めてください。
- ・定期的に研修を行い、全職員が適切な知識を持ち、事業所全体で、高齢者虐待防止に取り組んでください。また、研修での不適切なケアの振り返り、研修の効果の確認、職員のメンタルケア等、事業所での虐待防止に係る積極的な取り組みをお願いいたします。

#### 高齢者虐待防止法による「高齢者虐待」の定義

- ①身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- ②介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ③心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者にわいせつな行為をさせること。
- ⑤経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することとその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

＜高齢者虐待防止に関する取組（高齢者虐待防止法第20条）＞～養介護施設設置者，養介護事業を行う者

- ・養介護施設従業者等の研修を実施すること。
- ・利用者や家族からの苦情処理体制を整備すること。
- ・その他の養介護施設従業者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講じること。

＜通報等の義務（高齢者虐待防止法第21条）＞～養介護施設従業者等

・業務に従事している養介護施設・事業所において，業務に従事する養介護施設従業者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合には速やかに市に通報しなければならない。

#### ○身体拘束について

「緊急やむを得ない場合」に例外的に身体拘束を行う場合においては，要件・手続の面で慎重な取り扱いが求められます。身体拘束に関しては，その態様及び時間，その際の利用者の心身の状況，緊急やむを得ない理由を記録し，必ず家族へ説明し同意を得てください。

また，拘束実施期間を更新する際には，カンファレンス等を開催し，再度家族へ説明し同意を得てください。

なお，上記以外にも身体拘束の適正化に関する委員会・研修の開催が必須のサービス種別もありますので，条例・省令等を必ず御確認ください。

#### ○利用開始時の被保険者証の確認等について（地域密着型サービス）

##### 〔事例〕

- ・住所地特例対象者ではない他市町村の被保険者にサービスを提供していた。

##### 【他市町村の被保険者】

地域密着型サービスは，事業所の所在する市町村の住民に対し実施するサービスであり，旭川市の指定を受けた地域密着型サービス事業者は，旭川市の介護保険被保険者以外にサービスを提供することはできません。

各事業所における介護給付費の請求について，北海道国民健康保険団体連合会において請求内容に疑義が生じた場合，保険者に照会があり，保険者において各事業所に問合せをしているところですが，この中で，本市の地域密着型サービスを提供できない者にサービスを提供している事例が見受けられます。

事業の提供を依頼された際には，「旭川市指定地域密着型サービスの事業の人員，設備及び運営の基準等に関する条例」に基づき被保険者証の提示を求め，サービスを提供できる者であることを確認してください。

##### 【住所地特定対象者】

地域密着型サービスのうち次の掲げるサービスは，他市町村の被保険者等であっても，住所地特例対象者（他市町村から本市に所在する有料老人ホーム等に転入し，旭川市民となっている者）である場合は，本市に所在する次のサービスを利用することができます。

- ・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
- ・小規模多機能型居宅介護
- ・看護小規模多機能型居宅介護

この場合は、住所地特例の手続きをしていることを確認の上、サービスの提供を開始してください。（被保険者証の保険者と住所を確認してください。）

なお、介護給付費の請求に当たっては、「住所地特例対象者」として保険者である市町村に請求する必要がありますので御留意ください。

**【やむを得ない事情がある場合】**

やむを得ない事情により、他市町村の被保険者等（住所地特例対象者を除く）にサービスを提供する必要が生じる場合には、当該保険者の事業指定が必要となります。

「**やむを得ない場合に係る他の市区町村長が行う指定地域密着型サービス事業所の指定への同意等に関する要綱**」に基づき、あらかじめ当該保険者へご相談ください。

（旭川市ホームページ掲載箇所）

ホーム>事業者向け>健康・福祉・子育て・学校>高齢者・介護保険>サービス事業者  
>令和2年度介護サービス事業者等集団指導について（指導監査課所管分）

なお、本市の被保険者等が他市町村においてサービスの提供を受ける必要が生じる場合は、あらかじめ介護保険課管理給付係へご相談ください。

○利用開始時の被保険者証の確認等について（第1号訪問事業，第1号通所事業）

〔事例〕

- ・住所地特例対象者ではない他市町村の被保険者に事業を提供していた。

**【他市町村の被保険者】**

介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）は、市町村が当該市町村の住民に対し実施する事業であり、旭川市の指定を受けた第1号事業者は、旭川市の介護保険被保険者及び事業対象者（以下「被保険者等という。」）以外に事業を提供することはできません。

各事業所における介護給付費の請求について、北海道国民健康保険団体連合会において請求内容に疑義が生じた場合、保険者に照会があり、保険者において各事業所に問合せをしているところですが、この中で、本市の総合事業を提供できない者に事業を提供している事例が見受けられます。

事業の提供を依頼された際には、「旭川市指定第1号事業等の人員，設備及び運営並びに指定第1号事業等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する要綱」に基づき被保険者証の提示を求め、事業を提供できる者であることを確認してください。

**【住所地特定対象者】**

他市町村の被保険者等であっても、住所地特例対象者（他市町村から本市に所在する有料老人ホーム等に転入し、旭川市民となっている者）である場合は、本市の総合事業を利用することができます。

この場合は、住所地特例の手続きをしていることを確認の上、事業の提供を開始してください。（被保険者証の保険者と住所を確認してください。）

なお、事業費の請求に当たっては、「住所地特例対象者」として保険者である市町村に請求する必要がありますので御留意ください。



**【やむを得ない事情がある場合】**

やむを得ない事情により、他市町村の被保険者等（住所地特例対象者を除く）に事業を提供する必要がある場合には、当該保険者の事業指定が必要となりますので、あらかじめ当該保険者へご相談ください。

なお、本市の被保険者等が他市町村の第1号事業の提供を受ける必要がある場合は、あらかじめ指導監査課へご相談ください。

担当 旭川市福祉保険部 指導監査課 介護担当

TEL: 0 1 6 6 - 2 5 - 9 8 4 9

E-mail: shido-kaigo@city.asahikawa.hokkaido.jp