

運営上の留意事項

【居宅・通所サービス共通】

令和7年度 集団指導



はじめに

- 集団指導の構成は、①全サービス共通の項目、②居宅・通所サービス共通の項目、③各サービスの項目（訪問系サービス、通所系サービス、GH・多機能型サービス、居宅介護支援、福祉用具）に分かれています。①②は全て視聴してください。③は市ホームページへの資料掲載となっておりますので、該当するサービスの資料を選択して閲覧してください。
- この動画は②居宅・通所サービス共通の内容です。
- 市ホームページ※に掲載の資料のうち、事業に関する項目は全て閲覧してください。

※「2025年度 集団指導 介護 神戸市」で検索してください



● 居宅・通所サービスに共通する留意事項について説明します。

【訪問系】

- ① 訪問介護
- ② 訪問入浴介護
- ③ 訪問看護
- ④ 訪問リハビリテーション
- ⑤ 居宅療養管理指導
- ⑥ 定期巡回・臨時対応型訪問介護
- ⑦ 夜間対応型訪問介護

【通所系】

- ⑧ 通所介護
- ⑨ 通所リハビリテーション
- ⑩ 地域密着型通所介護
- ⑪ 認知症対応型通所介護

【GH・多機能型】

- ⑫ 小規模多機能型居宅介護
- ⑬ 認知症対応型共同生活介護
- ⑭ 看護小規模多機能型居宅介護

※GH：グループホーム（認知症対応型共同生活介護）

⑮ 居宅介護支援

【福祉用具】

- ⑯ 福祉用具貸与
- ⑰ 特定福祉用具販売



対象は17サービス

1 基本的事項

- 各サービス事業所の運営にあたっては、介護保険法に基づいて厚生労働省が定める基準省令、解釈通知、留意事項通知、Q&A等を随時確認し、定期的な運営の見直しを行うこと。
- 令和6年度介護報酬改定後の人員・設備・運営に関する基準、介護報酬の算定基準を再確認すること。
- 介護報酬改定後、経過措置が終了したものは特に注意すること。
※未実施・未策定の場合、遡及して減算の対象となるものあり
- 各サービスの基本方針を基準省令で適宜確認し、原則に立ち返って法令に基づく適切な運営を行うこと。

【主な基準省令等】

- 指定居宅サービス
 - ・ 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準
(平成11年3月31日号外厚生省令第37号)
 - ・ 指定居宅サービス等及び指定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)
 - ・ 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準
(平成12年2月10日 厚生省告示第19号)
- 指定居宅介護支援
 - ・ 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準
(平成11年3月31日号外厚生省令第38号)
 - ・ 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について
(平成11年7月29日老企第22号)
 - ・ 指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準
(平成12年2月10日 厚生省告示第20号)
- 指定地域密着型サービス
 - ・ 指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準
(平成18年3月14日号外厚生労働省令第34号)
 - ・ 指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について (平成18年3月31日老計発第0331004号ほか)
 - ・ 指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準
(平成18年3月14日 厚生労働省告示第126号)

2 人員に関する留意事項

(1) 管理者

- 常勤専従が原則。管理業務に支障がある場合は、兼務を行わないこと。
※緊急時に管理者自らが迅速に対応することができない、代行する者がいない、基準に定められた計画の策定、研修・訓練ができない、などの場合は「管理業務に支障がある」と考えられる
- 事業所の業務及び従業者の管理を一元的に行い、従業者に運営基準等に沿った指揮命令を行うこと。特に、人権に配慮し、法令を遵守するようすべての従業者に徹底すること。
※運営基準等に定めのない限り、業務の一部を他事業者に委託することは認められない
- 各サービスの基本方針に則って事業所運営を行うこと。

2 人員に関する留意事項

- 従業者の勤怠管理を行うこと。
 - ・ 兼務の場合は業務ごとの勤務時間が分かるよう勤務表（勤務実績表）を作成すること。
 - ・ 管理者も勤務表を作成すること（法人役員でも必要）
 - ・ 常勤・非常勤の別を明確にすること
- 雇用契約、資格要件の確認。
 - ・ 雇用契約書、資格者証の写しを保存しておくこと
- 研修・訓練等の参加の管理
 - ・ 事業所ごとに実施が義務付けられている研修・訓練をもれなく実施し、対象者全員を参加させること。
 - ・ 従業者の介護の資質の向上に資するための研修等に参加させるよう配慮すること。



【メンタルヘルスとストレスマネジメント】

● ハラスメント対策

介護人材の確保の観点から、介護職員が安心して働くことができるよう、ハラスメント対策を含む職場環境・労働環境の改善を図っていくことが重要。

※R3改定で全ての介護サービス事業者に、ハラスメント対策として必要な措置を講ずることを義務づけている



厚生労働省 Ministry of Health Labour and Welfare

ホーム

Google カスタム検索

本文へ お問合わせ窓口 よくある御質問 サイトマップ 国民参加の場

テーマ別に探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > 介護現場におけるハラスメント対策

福祉・介護 介護現場におけるハラスメント対策

- 1. 介護現場におけるハラスメント対策について
- 2. 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き等
- 3. サービス提供困難事例に対する対応
- 4. ハラスメント対策のための支援

本ページでは、介護現場におけるハラスメント対策について、地方公共団体のみなさまや介護現場のみなさまにご利用いただけるコンテンツを掲載いたしますので、積極的にご活用ください。

1. 介護現場におけるハラスメント対策について

地域包括ケアシステムを推進していく上で、介護人材の確保は大変重要な課題であり、介護職員が安心して働くことができるよう、ハラスメント対策を含む職場環境・労働環境の改善を図っていく必要があります。このため、令和3年度介護報酬改定においては、パワーハラスメント及びセクシャルハラスメントなどのハラスメント

政策について

- 分野別の政策一覧
 - 健康・医療
 - 子ども・子育て
 - 福祉・介護
 - 障害者福祉
 - 生活保護・福祉一般
 - 介護・高齢者福祉

● メンタルヘルス

・ 管理者は、従業員のメンタルヘルスを良好に保つため、セルフケアの重要性を説明し、相談しやすい体制を作ること。

- 職場のコミュニケーションを良好に保つ
- 普段の様子との違いに気づく



● ストレスマネジメント

・ アンダーコントロールを含むストレスマネジメント対策を実施すること。

- ストレス要因を突き止め、状況を改善する
- ストレスチェックなどを活用



2 人員に関する留意事項

(2) 従業者

「人員基準欠如」は減算対象

サービス種別ごとに規定された人員基準を満たしていること

- サービス種別、職種によって「提供日」「提供時間帯を通じて」「単位ごと」等の基準を確認し、人員欠如になっていないか随時点検すること。従業者の資格者証の写しを保管すること。
 - ※ **資格者証の写しがない場合は、必要な資格を持つ人員がない（人員基準を満たしていない）と判断される場合もあるので注意**
- 兼務の場合は業務ごとの時間が分かる勤務表を作成すること。特に他事業所との兼務の場合は、業務ごとに時間を明確に分けた勤務表をそれぞれで作成すること。
 - ※ **雇用契約書がない、各業務の勤務実態が把握できない等の場合は、人員基準を満たしていないと判断される場合もあるので注意**

3 設備等に関する留意事項

● 定められた室を備えること

- ・ 相談室、食堂、機能訓練室、静養室等、基準に定められた部屋を基準を満たした広さで確保しておくこと。
- ・ 普段から整理整頓を行い、私物などを置かないこと。
- ・ 常に規定の用途に使用できるようにしておくこと。

● 衛生的に保つこと

- ・ 定期的に清掃を行い、特に利用者・従業員が頻繁に触れる箇所（ドアノブ、スイッチ、テーブルやいす等）は適切に消毒を行うこと。



3 設備等に関する留意事項

● 消防法の規定を遵守すること

- ・ 消防設備を**定期的に点検**すること。
- ・ 消火栓や防火扉、非常口の前に物を置かないこと。
- ・ 消火器の使用期限が切れていないか確認すること。



● 利用者の安全を最優先にすること

- ・ 利用者の手の届く範囲に洗剤や消毒液を置かないこと。

**※水分補給する場所（食堂、洗面所、浴室の脱衣所等）の周辺にも
注意**

- ・ 刃物（はさみ・包丁など）や押しピンなどを利用者の手の届く範囲に置かないこと。

※訪問系事業所、居宅介護支援事業所も相談スペース周りに注意

3 設備等に関する留意事項

● 個人情報の保護を徹底すること

- ・ ケア記録などの書類は個別にファイルを作成し、施錠できる棚に保管すること。
- ・ サービス種別の異なる事業所が1フロアに同居している場合でもファイルやPC画面が容易に見えないように机やパーテーションなどを適切に配置すること。

※事業所間でのファイルの共有は絶対にしないこと

- ・ 相談室スペースについては、パーテーションで仕切るなど、プライバシーに最大限配慮すること。
- ・ 個人情報が外部に流出した場合※は、神戸市に事故報告書を提出すること。



※FAXの誤送信、ファイルの紛失、封書の投函間違い等 運営上の留意事項 | 013

4 運営に関する留意事項

全ての事項において記録を残すこと



● 例) 「全従業員に対し研修を実施すること」と規定

- ・ 研修を実施した年月日
- ・ 研修に使用した資料
- ・ 当日の出席者名簿
- ・ 各出席者の出席報告
- ・ 欠席者がいる場合、後日説明等を行った年月日・
内容・参加者の記録



「実施しているが記録を残していない」は実施したと評価できない

(1) 内容及び手続きの説明及び同意



● 重要事項の説明・交付

利用者に対し、サービスに関する重要事項を記した文書（重要事項説明書）を交付して説明を行い、同意を得ること。

【よくある指摘事項】

- ・ 説明日の記載もれ、利用者・家族の署名のもれ、交付忘れ
- ・ 内容の記載もれ：利用者負担金額（1～3割）、外部の苦情相談窓口（4か所）、事故発生時の対応など
- ・ 運営規程と重要事項説明書の内容の不一致（営業時間等）
- ・ 控え等、利用者に交付した記録がない。



(2) サービス提供拒否の禁止

● 事業所都合での拒否は原則禁止

- ・ 事業者は、原則として、**利用申込に対しては応じなければならない。**
- ・ **要介護度や所得の多寡、利用者が特定のサービス行為以外の訪問介護サービスの利用を希望することを理由にサービス提供を拒否することも禁止するもの。**

※ 提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、

- ① 当該事業所の**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事業の**実施地域外**である場合
- ③ その他利用申込者に対し**自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合**

(3) サービス提供困難時の対応

● 困難時の措置

事業者は、正当な理由により、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には、

- ①当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、
- ②適当な他の指定事業者等の紹介

その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

※他の事業者等の紹介を担当の介護支援専門員任せにはならず、自らも探して紹介しなければならない。

なお、次の事業所が決定したら、可能な限り引継ぎを行うこと。

(4) 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

● 介護支援専門員との連携

事業者は、**居宅サービス計画**が作成されている場合は、当該**計画に沿った指定訪問介護を提供**しなければならない。

事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への**連絡その他の必要な援助**を行わなければならない。

4 運営に関する留意事項

(5) サービスの提供の記録

事実と異なる記録や書類を絶対に作成しない。
遡及して上書き修正を行わない。



● サービス提供の記録

事業者は、サービスを提供した際には、提供日及び内容、利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

● サービス提供の記録の交付等

事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。



(6) 利用料等の受領

● 交通費等

- ・事業者は、利用者の選定により通常の事業の**実施地域以外の地域の居宅**においてサービスを提供する場合は、それに要した交通費の額の支払を**利用者から受ける**ことができる。
- ・事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、**あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明**を行い、利用者の同意を得なければならない。
- ・保険給付の対象となっている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**の支払を受けることは認められない。

(7) 各サービス計画の作成



● 居宅サービス計画に基づく作成

・各サービス計画は、居宅サービス計画に沿って、定められた担当者が作成しなければならない。

※居宅サービス計画に記載のないサービスは実施できない

・介護支援専門員が主催するサービス担当者会議に出席し、居宅サービス計画を受領すること。

・居宅介護支援事業者から計画の提供の求めがあった際には、当該計画を提供することに協力するよう努めること。

● 作成、内容の説明及び同意、交付（5年間保存）

・各サービス計画は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成されなければならない。

・計画の内容について利用者及びその家族に説明を行った上で利用者の同意を得たうえで交付しなければならない。

(8) 緊急時の対応

● 必要な措置

従事者等が現にサービスの提供を行っているときに利用者に**病状の急変が生じた場合その他必要な場合**は、運営規程に定められた緊急時の対応方法に基づき速やかに主治の医師への連絡を行う等の**必要な措置**を講じなければならない。

※救急搬送が必要な事態に直面した場合等に備え、介護従事者においても心臓マッサージなどの基本的な応急処置の知識を持つておくことが望ましい

(9) 秘密保持

● 個人情報使用の同意署名（利用者、家族の両方必要）

- ・利用者には「利用者自身の個人情報」について、家族には「家族自身の個人情報」（家族代表1名で可）について、同意署名が必要

※利用者の代理署名は家族の個人情報利用の同意とはみなされない

- ・個人情報使用の同意書には、少なくとも、
 - ア 利用者の署名欄
 - イ 利用者が署名できない場合の代理署名欄
 - ウ 家族等の署名欄の3つの署名欄が必要となる

※家族署名欄には、続柄を記入する欄を設けること



● 従業者に対する業務上知り得た秘密の漏洩防止

・ 在職時だけでなく、退職後においても業務上知り得た秘密を洩らさないよう、誓約書等により担保すること。



※ SNSの使用について特に注意を徹底すること

→ フェイスブックやインスタグラムといったサービスで、事前の同意なく利用者や利用者家族を撮影し、公開する行為は秘密保持の規定に違反している。自分の仕事を紹介しようと個人的に撮影し、個人のSNSで公開する行為も厳禁。

登録ヘルパーなどの非常勤職員、外国人スタッフ、送迎スタッフ等にも禁止事項である旨の注意を徹底すること

(10) 運営規程 / 掲示

● 運営規程の記載事項

- ・ サービス種別ごとに規定されている内容をもれなく記載すること。

※「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加されている（義務化）

- ・ サービス提供に関する記録の保存期間を「完結の日から5年間」とすること（神戸市条例により規定）
- ・ 通常の事業の**実施地域**をあいまいにしないこと
- ・ 費用の額について、**保険外費用**を徴収している場合は明記すること

● 掲示

運営規程の概要等の重要事項を、**事業所の見やすい場所に掲示する**、またはファイル等で備え付けること。

※R7.4より原則ウェブサイトへの掲載を義務化（R6改定）

(11) 苦情処理

事業所に非のあるなしにかかわらず、利用者及び家族には真摯に対応・説明すること

● 苦情処理に関する事務

- ・ 苦情相談窓口を設置すること。
- ・ 記録様式を定め、記録すること。
- ・ 苦情処理の体制・手順を定めること。

● 原因の究明と改善策の実施

- ・ 原因の特定及び分析、必要な改善策を実施すること。
- ・ 原因及び分析結果、改善策を従業者に周知徹底すること。



(12) 事故発生時の対応

● 発生時の対応

- ・ 記録様式を定め、記録すること。

※神戸市に報告が必要な事故は速やかに報告すること

- ・ ヒヤリハット事例は別途記録すること。
- ・ 事故発生後、原因を分析し、再発防止策を検討し、実施すること。
- ・ 事故の処置、再発防止策は全従業員に周知徹底すること。

※可能な限りヒヤリハットの段階で事故を未然に防止する対策をとること

事業所・従業者に責のある場合は速やかに損害賠償を行うこと



(13) 会計の区分 / 記録の整備

● 会計の区分

- ・ 会計は事業所・施設・事業ごとに区分すること。

● 記録の整備

- ・ 運営基準に定められている従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備すること。
- ・ サービス提供に関する記録を整備し、その完結の日から **5年間**保存すること。

※国の基準では2年間となっているが、神戸市条例で5年間と定めている



5 介護報酬に関する留意事項

(1) 基本報酬・加算の算定要件

● 基本報酬

・所要時間の枠によって単位数が定められている場合、下限の時間に満たない場合はその単位数で算定できないこと。

● 加算の算定要件

・加算報酬上の算定要件を 1つでも満たしていない 場合、解釈通知に則したサービス提供を実施していないことにより 加算本来の趣旨を満たしていない 場合、返還の対象 となること。

※基準適合、算定要件をもれなく満たしていることが確認できるよう要件を意識した記録（書類）等の整備・保存しておくこと

※加算要件に係る職員数等の割合を計算し、記録しておくこと

※特に体制に関する加算は、随時点検し、人数や数字を満たしていないものは、速やかに過誤調整を行うこと

(2) 減算の要件

● 減算の要件

体制届で「基準型」を選択したにもかかわらず未実施・未策定の場合は虚偽の届出となる

i 高齢者虐待防止措置未実施減算

- ① 定期的な委員会の開催及び従業者への周知徹底
- ② 指針の整備
- ③ 研修の定期的な実施
- ④ 担当者を定める

ii 業務継続計画未策定減算

- ① 業務継続計画（感染症・災害）の策定

iii 身体拘束廃止未実施減算

- ① 身体的拘束を行った場合の記録の整備
- ② 定期的な委員会の開催及び従業者への周知徹底
- ③ 指針の整備
- ④ 研修の定期的な実施

義務化のため「減算していれば実施しなくて良い」ではない



6 業務管理体制

● 業務管理体制の整備の義務化

平成20年介護保険法改正により、介護サービス事業者には、介護保険法に規定する法令遵守等の義務の履行の確保のため、業務管理体制の整備が義務付けられている（第115条の32）

HOME > 事業者の方へ > 各業種のご案内 > 介護サービス事業 > 神戸市の規定・様式類 > 介護保険事業者の運営指導・業務管理体制の整備

業務管理体制の整備

最終更新日：2024年11月5日

介護サービス事業者は、法令遵守等の業務管理体制を整備し、事業所数に応じた体制を届け出ることが必要です。

また、神戸市では業務管理体制の整備状況、及び運営状況の確認を定期的に行います。

届出

神戸市への届出が必要な事業者

- 運営している介護保険事業所のすべてが神戸市内にある事業者（法人本社・本部がどこに所在しているかを問いません）

● 届出の義務

整備すべき内容は事業者の規模（事業所数）によって定められており、事業展開地域に応じた行政機関に届け出なければならない

※市ホームページを確認すること

さいごに

この動画では、居宅通所サービスに共通する運営上の留意事項として、運営指導の際に、特によく指摘している内容について説明しています。

ここで記載のなかった内容についても、今一度（年1回程度）、運営基準等※を見直し、自己点検を行ってください。

引き続き、法令に基づく適正な運営をお願いします。

ご視聴ありがとうございました。
引き続き各動画・ホームページに掲載の資料をご確認ください。

