

## 運営指導においてよくある指導事項

### (1) 重要事項説明書

- ・ 第三者評価の実施状況の有無の記載が必要です。

提供するサービスの第三者評価の実施状況（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）等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して、懇切丁寧に説明を行い、同意を得なければならないとされています。

記載例) 「第三者評価機関による評価

当該事業所における第三者評価機関による評価の実施状況 無」

根拠：赤本 各サービス種別の「揭示」の項目参照

基準省令の解釈通知

- ・ 「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」
- ・ 「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」

### (2) 勤務体制の確保

- ・ ハラスメントに対して、必要な措置等を講じてください。

各サービス事業者は、従業者の資質の向上のために、研修の機会を確保しなければならないとされています。研修計画をたて、計画的に研修を実施し、その内容を記録してください。

また、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的言動又は優越的な関係を背景とした言動等により、就業環境が害されることの防止に向けた方針の明確化等の必要な措置を講じなければならないとされています。

[事業主が講ずべき措置]

- ① 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方針を明確化し、従業者に周知・徹底する。
- ② 相談に対応する窓口と担当者をあらかじめ定め、労働者に周知する。

[事業主が講じることが望ましい取組]

・カスタマーハラスメント防止対策として、事業主が雇用管理上の配慮として行う事が望ましい取組みの例は次のとおり。

- 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み（メンタルヘルス不調への相談対応、一人に対応させないなど）
- ③被害防止のための取組み（マニュアル作成や研修の実施等が規定されている）

**【マニュアルや手引きについての参考】**

厚労省ホームページ

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

「(管理者・職員向け) 研修のための手引き」

根拠：赤本 各サービス種別の「勤務体制の確保」の項目参照  
基準省令通知については同上