

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「掲示」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、従業員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、従業員に周知・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、一人で対応させないなど）
- 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

「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

(3) 業務継続計画の策定等

- ・感染症に係る業務継続計画については、新型コロナウイルス感染症に限らず、感染症全般に対応するものにしてください。

介護従業者に対し、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護サービスの提供を継続的に実施するための、計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施しなければならないとされています。

感染症については、新型コロナウイルス感染症についてだけでなく、感染症全般に対応する内容にしてください。

[研修]

- ① 研修の内容は、感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行う。
- ② 定期的（年2回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施すること。
- ③ 研修の実施内容を記録すること。
- ④ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施してもよい。

[訓練]

- ① 業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年2回以上）に実施する。
- ② 感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症の予防及びまん延防止のための訓練と一体的に実施してもよい。
- ③ 訓練については、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施してもよい
- ④ 訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切である。

(4) 掲示

- ・重要事項説明書をウェブサイトに掲載してください。

原則として、重要事項をウェブサイトに掲載しなければならない（重要事項のウェブサイトへの掲載は、令和7年4月1日より適用）とされています。重要事項説明書をウェブサイトに掲載してください。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のことをいいます。

根拠：赤本 各サービス種別の「掲示」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」

(5) 秘密保持

- ・個人情報利用に係る同意については、利用者及び当該家族の同意をもらうようにしてください。

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とされています。

根拠：赤本 各サービス種別の「秘密保持」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」



介護給付解釈に係る問い合わせの対応について
(介護事業所指導係からのお願い)

○問い合わせについて

- ① ご質問の前に、各事業所において関連規定等のご確認をお願いいたします。
介護保険法・同施行令・施行規則、国の通知類（介護保険最新情報等）、
厚労省Q&A、赤本・青本・緑本 等
- ② ①の資料を確認した上での事業所としての見解をご検討ください。
- ③ ②においても判断に至らずに、市に問い合わせいただく場合には、介護事業所指導係指導係へお問い合わせください。

※お問い合わせの際には、事業所としての見解や参照した文献等をお伝えいただくと大変助かります。

○問い合わせへの回答について

市の係員も、皆様と同様に、文献等の確認や各関係機関への相談・問い合わせをした上で回答をご準備いたします。確認に時間を要する場合がございます。申し訳ありませんが、お問い合わせの際にはご承知おきください。