指導事例一覧

資料1

今までに実施した指導等において指摘した事項等をまとめたものです。
＊草加市独自の取決めについては***青字(斜体)***で示しています。
＊「関係法令等」に略称を掲載している場合は、「(参考)関係法令等対照表」により正式名称を確認できます。　（令和7年度）

項目	問題点	指導内容	関係法令等
運営規程・ 重要事項説明書 (共通事項)	運営規程で定めている内容と重要事項説明書に書かれている内容が一致しない。 (例)事業所の所在地・営業日・休業日・営業時間・サービス提供時間、従業者の職種・員数・職務の内容、通常の事業の実施地域、通常の事業の実施地域を越えた場合の交通費の額、日常生活費の内容・金額など。	・運営規程と重要事項説明書を照らし合わせ、記載内容が一致するように整合性を持たせてください。 ※運営規程の変更に当たっては、変更届の提出が必要です。 なお、「従業者の職種、員数及び職務の内容」の変更については、年1回の届出で足りるものです。 ・変更した際は、運営規程の最後にその年月日、内容を附則として記載することで、事後に確認しやすくなります。	―
運営規程	含めるべきとされている内容が含まれていない。	・基準(条例)により、運営規程に盛り込むべき内容がサービス種類ごとに規定されていますので、漏れがないかをよく確認してください。 ※以下は指導にて不備の指摘が多い部分となります。 ・***草加市の独自基準により含めることとなっている事項*** *・個人情報の取扱い(「秘密の保持」等でも可)* *・地域との連携等(地域密着型サービスの場合)* *・入居一時金の取扱い(入所サービスの場合)* **・令和6年4月から義務化された事項** ・虐待の防止のための措置に関する事項 以下はあくまで指摘の多い条文に関する参考例です。 (個人情報の取扱い) 第〇条　利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。 2　事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。 3　従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。 4　従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。 (地域との連携等) 第〇条　事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流を図るものとする。 2　当事業所の行う介護サービスを地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保を図ることを目的として、運営推進会議を設置する。 3　運営推進会議の構成員は、利用者、利用者の家族、地域住民の　代表者、事業所が所在する区域を管轄する地域包括支援センターの職員又は市町村の職員、当該介護サービスについて知見を有する者等とし、おおむね2か月に1回以上開催する。 4　事業者は、運営推進会議において活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設ける。 5　事業者は、前項の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。 (虐待防止に関する事項) 第〇条　事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。 (1)虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、介護支援専門員等に周知徹底を図る。 (2)虐待の防止のための指針を整備する。 (3)介護支援専門員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。 (4)前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。 2　事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。	条例11第21条(居宅支援)、 条例31第31条他(地域密着)、条例32第27条他(予防)

項目	問題点	指導内容	関係法令等
	個人情報の保護に関する条文中の厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」の名称が「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」になっている。 (この内容を条文に記載していない場合は、修正の必要はありません。)	平成29年に名称が変更されていますが、個人情報の保護に関する条文中に旧名称のまま記載している事業者が散見されますので確認してください。 また、旧名称であった場合は、条文を修正するだけでなく、当該「ガイダンス」の内容も併せて確認するようにしてください。 厚生労働省ホームページ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html	
重要事項説明書	作成(更新)年月日の記載がない。	重要事項説明書は、随時更新していくものですので、いつの時点で作成したものかが分かるよう、表題部分等に最新の更新年月日を記載してください。	―
	記載された従業者の員数が実態と異なっている。	従業者の増減に伴い、必要に応じて記載を改めてください。 ※従業者の人数表記は「○人以上」という形にしても差し支えありません。	老企22第2の3⑿(居宅支援)、老計0331004第3の一の4(21)①(地域密着)
	草加市以外の利用者を受け入れているが、苦情相談に関する市区町村の窓口として、草加市と国保連しか記載していない。	草加市の被保険者と契約する場合は問題ありませんが、市外の被保険者を受け入れる場合は、その保険者である市区町村の苦情相談窓口も記載しておいてください。 なお、令和7年度における草加市・埼玉県国保連合会の窓口は以下のとおりです。組織改正等により変更となる可能性がありますので随時確認してください。 ●草加市健康推進部　地域介護課 電話048-922-0151(代表) FAX048-922-3279 ●埼玉県国民健康保険団体連合会　介護福祉課　苦情対応係 電話048-824-2568(苦情相談専用) FAX048-824-2561	―
	利用料金の記載に、誤りや不十分な点がある。 【主な事例】 ・報酬改定に伴う変更を行っていない。 ・1単位の単価を誤って計算している。 ・地域区分(5級地)や1単位当たりの単価が記載されていない。 ・利用者負担額について2割、3割負担の場合の料金の記載がない。	草加市は令和7年度時点で「5級地」です。所定の単位数にサービス種類ごと設定されている5級地の単価を掛けて計算してください。 また、「地域区分別1単位の単価(5級地)10.○○円」等との説明を記載してください。 (居宅介護支援以外の事業所で)利用者負担額を1割負担の場合のみ記載している事業所が散見されますが、2割・3割の場合の利用者負担額も記載してください。	―
	利用料金や利用者負担額の端数処理に誤りがある。	・利用料金は、最新のものを記載してください。 ・端数処理の方法は以下のとおりです。 詳細は報酬基準の留意事項通知(通則)を確認してください。 【「単位数」計算の際の端数処理】 基本となる単位数に加減算の計算を行うたびに、小数点以下を**四捨五入**。 【「単位数」→「金額」換算の際の端数処理】 計算後の費用総額は、1円未満(小数点以下)の端数を**切捨て**。 【「給付費」と「利用者自己負担額」の端数処理】 給付費(9～7割分)は、1円未満の端数を**切捨て**。 利用者自己負担額(1～3割分)は、費用総額から給付費(9～7割分)を差し引く。 (計算例) ・訪問介護費　(負担割合1割の利用者の場合) 身体介護 45分 387単位 同一建物減算　×90/100 ※地域区分別1単位の単価(5 級地)10.70円 単位数の計算 介護報酬387単位×90/100=348.3　→348単位 (小数点以下を四捨五入) 円への換算 348単位×10.70円 = 3,723.6 →3,723円(a) (小数点以下を切捨て) 保険請求額　3,723円×0.9=3,350.7→3,350円(b) (小数点以下を切捨て) 利用者負担額　(a)－(b) = 373円	老企36第2 1(1)、 老老発31号

項目	問題点	指導内容	関係法令等
	利用料の欄に記載している介護報酬の加算について、体制届を提出していない加算（算定できない加算）を記載している。 また、算定し得る加算・減算について記載していない。	利用者や家族にとって分かりやすくすることが重要なので、全ての加算を機械的に羅列するのではなく、実際に算定する(可能性がある)加算が何なのか分かるように掲載してください。（算定しない加算(市への届出が必要な加算のうち未届のもの)は記載しない、又は×を付けておく等） また、あらかじめ重要事項説明書等で利用者に同意を得ていない加算を請求してはなりません。変更が生じた場合は改めて書面で利用者に説明し、同意を得てから請求してください。	—
	【居宅介護支援】 サービス提供開始時に書面をもって説明すべき2つの事項が記載されていない。 または、重要事項説明書とは別途に説明書面を作成している場合に、利用者・家族に説明・交付するのみで、署名を得ていない。	居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という。）の作成にあたっては、利用者の主体的な参加が必要であることから、介護支援専門員に対して①複数のサービス事業者等の紹介を求めることや、②ケアプラン原案に位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること、について「文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについて利用申込者から署名を得ることが望ましい。」とされています。 特に、①については要件を満たさない場合、運営基準減算にも該当しますので、十分に注意してください。	老企22第2の3⑵
利用契約書	利用契約書の事業者側の契約当事者が、事業所の管理者になっている。	利用契約書の事業者側の契約当事者は、通常は、開設法人の代表者となります。	—
	署名・日付等が抜けている。	日付を空欄のまま保管しているケースが度々見受けられますので確認を徹底してください。 また、利用者に渡す契約書についても、日付や署名欄を空欄のまま渡して終わりとするのではなく、必ず同じ内容の記載や署名等がされていることを確認した上で渡すようにしてください。 なお、押印の要否については、運営法人においてそれぞれ取扱いを定めてください。	—
事業者の資格	*全ての従業者が暴力団員やその関係者でないことを確認していない。 （従業者から誓約書を取る等をしていない。）*	*事業者は、その事業により暴力団等を利することとならないよう努めなければなりません。 その一環として、誓約書の提出等により、運営法人の役員や事業所の従業員等が、暴力団員やその関係者でないことを確認するようにしてください。*	*「草加市暴力団排除条例」第6条*
管理者	管理者が3つの職種を兼務している。 （例：グループホームの管理者が、当該事業所の計画作成担当者及び介護職員を兼務、又は当該事業所の介護職員及び併設事業所の管理者を兼務している場合など。）	管理者は常勤専従と規定されていますが、当該事業所の管理上支障がない場合は、当該事業所の他の職務、又は他事業所の職務に従事することができます。ただし、*草加市では、各業務の質を担保する観点から、原則として3職種（1つの事業所の管理者以外に2職種）以上兼務することを認めていません。* 急な退・休職者の発生により、一時的に3職種兼務とせざるを得ない事態となった場合は、速やかに人員確保に努めるとともに、市に相談し、その指示に従ってください。	条例11第6条第1・3項（居宅支援）、条例31第7条他（地域密着）、条例32第6条第1項（予防）
従業者の員数	基準上必要と定められた職種、員数を配置していない。	人員基準は、その欠如により、大規模な給付費の返還や指定の取り消しまで検討されるものです。 日ごろから人員基準を厳守し、併せて勤務実態が確認できる一次記録（出勤簿やタイムカード等）をしっかりと残すようにしてください。記録が残されていない場合や不備がある場合は、人員基準を満たしているとは認められませんので注意してください。 なお、急な退・休職者の発生により、一時的に基準が満たせなくなるおそれが生じた場合は、速やかな人員確保に努めると同時に、市に相談し、その指示に従ってください。	条例11第5条・第6条（居宅支援）、条例31第6条・第7条他（地域密着）、条例32第5条他（予防）
	正規雇用の従業者を、勤務時間にかかわらず「常勤」として換算している。	運営基準上の「常勤」とは、当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者の勤務すべき時間数（週32時間を下回る場合は週32時間）に達していることをいいます。 雇用形態が正規か非正規かに関係なく、勤務すべき時間数により判断してください。 ただし、元々常勤として雇用されている職員が、産休・育休・介護休業・治療等により一時的に常勤の要件を満たさなくなる期間は、常勤として換算することができます。	省令34第2条第7号、老計0331004第2の2（地域密着）、 省令37第2条第8号、老企22第2の2⑶①（居宅支援）

項目	問題点	指導内容	関係法令等
勤務体制の確保	人員基準上に位置付けられた個々の職種について、勤務実態の記録を残していない。または、不備がある。 （タイムカードや出勤簿等の一次記録がない。又は記録内容に不備がある。）	勤務状況に関する一次記録がなければ、人員基準を満たしているとは言えません。基準上に位置づけのある職種については、雇用の形態にかかわらず、日々の勤務時間を証明できるようにしてください。 例えば、法人の代表やその家族、取締役、派遣社員等であっても、人員基準上の配置要件を満たすために介護職員等として勤務している場合は、勤務実態の記録が必要です。 事業者は、人員基準を遵守するため、タイムカードや出勤簿等により、従業者の日々の出勤・退勤の時間、兼務の実態に関する記録を行うとともに、人員基準を遵守してください。 なお、人員基準は、職種ごと、事業所（ユニット）ごとに定められているため、複数の職種や併設事業所を兼務している場合は、それぞれの職種・事業所（ユニット）ごとの勤務実態を区別して管理するようにしてください。 例：2ユニットを兼務して8時間勤務する場合、それぞれのユニットで8時間ずつで記録するのではなく、各ユニットでの勤務時間に分けて記録してください。（各ユニット4時間ずつ等） 例：看護職員と機能訓練指導員を兼務して4時間勤務する場合、両職種とも4時間ずつで記録するのではなく、職種別に勤務した時間を分けて記録してください。（各職種2時間ずつ等）	
	（通所系サービス） 送迎記録に不備がある。	送迎減算に該当しないことや、サービス提供時間を満たしていることを証明するために、出発時間、到着時間、乗車した利用者名等は毎回必ず記録しておいてください。 記録上、送迎の事実が認められない場合は、送迎減算に該当するものと見なし、返還とする場合があります。	老計0331005-3の2(21)
	研修の計画を作成していない。	*従業者が研修を受ける機会を確保するため、事業所としてあらかじめ年間の研修計画を作成しておいてください。 （計画作成時点で実施日時等が未定の場合は、前年度の実績等をもとにおおよその時期を見込んで計画してください。）*	*条例11第22条第3項（居宅支援）、条例31第32条第4項他（地域密着）、条例32第28条第3項他（予防）*
	研修の記録や資料を、他の従業者も随時閲覧できる状態で保管していない。	研修の後は、資料や記録を整理し、参加していない従業者に対しても、その知見が共有されるようにしてください。 また、研修報告や資料等は従業者が随時閲覧できるような形で保管しておいてください。 ※予定していた研修が中止された場合等、やむを得ない事情により参加出来なくなった場合は、その旨を記録し、可能な限り代替の措置（日程の振替、内部研修への切替など）を取るようにし、必要な知見を取り入れるよう努めてください。	―
	資格要件のある職種が担う業務を、その資格を持たない他職種の者が部分的に行っていた。	資格要件のある職種が担うこととされている業務について、その他の職種の者が、基準等で認められた範囲を超えて行ってはなりません。 例えば、通所介護等で提供するマッサージを介護職員が提供し、事故となった事例がありましたが、マッサージ（機能訓練）は原則として資格を有する機能訓練指導員が行うもので、介護職員が行うことができる機能訓練は「利用者の日常生活やレクリエーション、行事を通じて行う機能訓練」とされていますので、規定された範囲を超えて行わないようにしてください。	老計0331004の2(1)③ト
身分を証する書類の携行	従業者に身分を証する書類を携行させていない。 併設施設等の従業者が兼務している場合に、当該施設等の従業者としての身分証を携行している。	従業者がその業務を遂行する際には、その身分を証するものを携行させてください。 なお、複数の職種や事業所を兼務している場合は、それぞれの業務に応じた身分証を携行させるよう注意してください。	条例11第12条（居宅支援）、 条例31第19条他（地域密着）、条例32第51条他（予防）
設備、専用区画	事業所の設備配置・レイアウトを変更したことについて、変更届を提出していない。 例） ・相談室として届け出ていた場所を、届出なく事務室や物置に変更 ・レイアウトの変更により機能訓練室・食堂の面積が変わったが届出をしていない	事業所の設備について、用途や面積等を変更した場合は、変更から10日以内に変更届を提出してください。 機能訓練室等、面積に規定のある区画については、棚や書庫の配置等により、その用途として利用できる面積が減り、基準を満たさなくなることもあり得ますので注意してください。 なお、改修工事や移転等で大きなレイアウト変更を行う場合は、事前に市に相談してください。	法第78条の5第1項・規則27第3条（地域密着）、 法第82条第1項・規則15第3条（居宅支援）
	施設の廊下や食堂・機能訓練室等、利用者が掴まるための手すりに、タオル等の物品を掛けている。	手すりにタオルが掛けられていたために、うまく掴むことが出来ず利用者が転倒してしまったという事故も発生しています。 利用者の視点で考え、日常動作の障害となる物が無いよう常に配慮してください。	―

項目	問題点	指導内容	関係法令等
個別サービス計画の作成、サービス提供（居宅介護支援以外）	ケアマネジャーから交付されたケアプラン（第2表）の「目標」「援助内容」の期間が切れているにもかかわらず、新たなケアプランの交付を受けないままサービス提供を継続していた。	ケアプラン第2表の「目標」「援助内容」の期間が終了した後、新たなケアプランの交付を受けないままサービス提供を継続している事業所がありました。 介護保険が適用されるのは、ケアマネジャーが作成したケアプランに位置付けのあるサービスに限られます。根拠となるケアプランが存在しない（期限が切れている）場合は、当然ながら介護給付の適用外となりますので、運営指導等で同様の不備が確認された場合、給付費の返還となることもあります。 仮に、ケアプランの大部分に変更がなく、「目標」や「援助内容」の期間の延長のみを行った場合でも、該当部分を更新したケアプランは必ずケアマネジャーから交付して貰ってください。（事前の交付を怠った居宅介護支援事業者も、当然ながら運営基準減算の対象となります。）	老企36第3の6⑵③
	居宅サービス計画(ケアプラン)の内容を変更した利用者について、個別のサービス計画の変更を行っていない。 又は居宅介護支援事業者から、最新の居宅サービス計画を受け取る前にサービス計画を作成した。	居宅介護支援事業者から居宅サービス計画の交付を受けた際は速やかに、当該居宅サービス計画の内容に沿った個別サービス計画を作成してください。 個別サービス計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、個別サービス計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更してください。	
	個別サービス計画について、利用者の同意を得ていない。（同意を得たことが確認出来ない。） 個別サービス計画を利用者に交付していない。	個別サービス計画の作成にあたっては、利用者又はその家族に対し理解しやすいように説明し、利用者の意向を反映する機会とするよう心掛けてください。 また、利用者から同意を得た後は、必ず利用者等に計画を交付してください。	条例31第26条第6項・第7項他（地域密着）、条例32第42条第3～5号他（予防）
	居宅サービス計画(ケアプラン)の短期目標・長期目標の期間が同一に設定されている。	短期目標は、長期目標の達成に向けた段階の1つとして設定するものであるため、同一の期間となることは不適切です。 利用者の事情をサービス担当者会議において個別に検討した結果、同一の期間が適切との結論が出た場合には、その内容が分かるよう記録しておく必要があります。	老企29
サービス提供の記録（居宅介護支援以外）	提供したサービス内容の記録が具体的ではない。	サービスを提供した際には、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を適切に記録してください。 この記録は、個別サービス計画と同様、契約終了後2年間は保存しなければならず、利用者から申出があった場合は、文書等で提供することが義務付けられています。 記録に不備があった場合、給付費の返還となることもありますので注意してください。	条例31第20条他（地域密着）、条例32第21条第2項他（予防）
その他の日常生活費の利用者負担（通所系・施設系サービス）	歯ブラシ、シャンプー、タオル等の日用品について、すべての利用者に一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収している。	こうした日用品を、全ての利用者に一律に提供し、全ての利用者からその費用を画一的に徴収することは認められません。 なお、画一的にではなく、利用者個々の事情を鑑み、当該利用者から同意を得た上で提供・費用徴収することは差し支えありません。	老企54（別紙）⑺①
	共用のテレビ、雑誌、カラオケ設備使用料等を、その他の日常生活費として徴収している。	全ての利用者に一律に提供される教養娯楽に係る費用の徴収は認められません。	老企54（別紙）⑺②
	【参考】 その他の日常生活費として、次の費用について利用者に負担を求める場合があります。 ○ 身の回りの品の費用 一般的に日常生活に最低限必要と考えられる物品（歯ブラシ、化粧品、シャンプー、タオル等）の費用 ○ 教養娯楽費 サービス提供の一環として実施するクラブ活動や行事における材料費等		老企54―2

項目	問題点	指導内容	関係法令等
	こうした日常生活費の取扱いについては、特に次の点に注意してください。 ① 負担を求める日常生活費の内容（便宜）が、保険給付で対象とするサービスと重複しないこと。 ② 保険給付の対象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（お世話料、管理協力費、共益費等）の徴収は認められないこと。 ③ 対象となる内容（便宜）は、利用者又はその家族の自由な選択に基づいて行われるもので、利用者、家族には事前に説明し、同意を得なければならないこと。 ④ 短期入所生活介護の利用者のおむつに係る費用は、保険給付の対象とされていることから、おむつ代、おむつカバー代及びこれらに係る洗濯代等おむつに係る費用は一切徴収できないこと。		老企54－2、 老振25－1
領収証への医療費控除対象額等の記載 （医療費控除対象サービス）	医療費控除の対象となる利用者に交付する領収書に、「医療費控除対象額」と「居宅介護支援事業者等の名称」を記載していない。 または、医療費控除の対象外の利用者への領収書に上記内容を記載している。	医療費控除の対象者（下欄）に対しては、領収書に「医療費控除対象額」と「居宅サービス計画又は介護予防サービス計画を作成した事業者名」を記載の上、交付してください。 また、医療費控除の対象とならない利用者の領収書にも一律に医療費控除の記載をしている事例がありましたが、対象外の利用者には記載しないよう注意してください。	国税庁HP https://www.nta.go.jp/law/joho-zeikaishaku/shotoku/shinkoku/010131/02/11.htm
	※ 医療費控除の対象者、医療費控除の対象額 ① 次のa又はbの利用者（a、bとも介護予防（相当）サービスを含む） a 医療系サービス（訪問看護、訪問リハ、居宅療養管理指導、通リハ、短期入所療養介護 等） b aの医療系サービスと併せて、訪問介護（生活援助中心型を除く）、訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護等を利用する場合 〈医療費控除対象額〉 介護保険対象分の自己負担額 ② 次のa又はbにおいて、介護福祉士等による喀痰吸引等が行われた場合 （a、bとも介護予防（相当）サービスを含む） a 医療系サービスと併せて利用しない訪問介護（生活援助中心型を除く）、訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護を利用する場合 b 生活援助中心型の訪問介護を利用する場合 〈医療費控除対象額〉 介護保険対象分の自己負担額の10%		「介護保険制度下での居宅サービスの対価に係る医療費控除の取扱いについて」（平成12年6月1日老発第509号）、 「介護保険制度下での居宅サービス等の対価に係る医療費控除等の取扱いについて」厚労省事務連絡（平成28年10月3日）
非常災害対策、消火設備その他の非常災害に際しての必要な設備	廊下や階段の踊り場等に、通行の妨げになる物が置かれている。	廊下や階段等の通路には、通行の妨げとなる物を置いてはなりません。 転倒・転落等の事故を誘発するだけでなく、非常災害発生時の避難に支障を来すため、消防法上の管理義務にも違反するおそれがあります。 大変危険ですので早急に撤去し、その後も経路に物を置くことがないよう徹底してください。	消防法第8条の2の4
	消防計画に準ずる非常災害に関する具体的計画を作成していない。	事業所の設備や人員体制の実情に基づき、具体的な計画を作成してください。また、作成後は従業者への周知も行ってください。 なお、地域密着型サービス事業者は、日ごろから近隣住民との連携に努め、非常災害発生時にも協力を仰げるように体制を整えてください。	消防法第8条、 条例31第59条の15第1項他
	非常災害対応や避難を想定した訓練を、定期的に実施していない。	避難、救出その他必要な訓練を定期的に実施してください。 特に、*宿泊サービスを提供する事業所は、年に1回は人員の少ない夜間時間帯の発生を想定した訓練を実施してください。*	消防法第8条 条例31第102条第3項他（地域密着）、条例32第59条第3項（予防）
	上記の訓練を実施した際に、近隣住民の参加を得ていない。	非常災害が実際に発生した際は、職員のみでの迅速な避難が困難となることも想定されます。日ごろから地域住民との関係性を保ち、訓練の際には地域住民と共に実施するようにしてください。 なお、計画に基づく訓練を行った際は「訓練実施結果報告書」を作成し、市に提出してください。	条例31第59条の15第2項他
	要配慮者利用施設に該当しているものの、避難確保計画を作成していない。	水防法に基づき、要配慮者利用施設（浸水想定区域内の対象施設）は、避難確保計画（非常災害対策計画、危機管理マニュアル、消防計画等で兼ねることも可）の作成が義務付けられています。 作成した計画は市へ提出してください。 また、計画の作成と併せて、原則、年1回以上の訓練の実施も義務付けられています。 訓練を行った際は、「訓練実施結果報告書」を作成し、市へ提出してください。 要配慮者利用施設に該当するかは以下のHPでご確認ください。 （草加市HP） https://www.city.soka.saitama.jp/cont/s1004/010/103/109/119/PAGE0000000000000069237.html	水防法第15条の3
	食料等の備蓄物資が不十分。	*宿泊サービスを提供する事業所においては、非常用食糧、介護用品その他入居者が非常時に必要とする物品を常に確保するように努めなければなりません。* 物品の品目については、個々の利用者の心身の状態により必要となる物が異なることに配慮してください。また、業務継続のため、利用者だけでなく従業員も含め、事業所で最低3日間過ごせる量の物資を常時備蓄し、消費期限のあるものについては定期的に入れ替えるよう管理してください。	条例31第102条第4項他（地域密着）、条例32第59条第4項（予防）

項目	問題点	指導内容	関係法令等
	消防設備点検を実施していない。	消防設備については、定期的に点検し、１年に１回は消防署に報告してください。 ※　詳細な取扱いについては消防署に確認してください。	消防法施行規則第31条の6
従業者の健康管理	従業者の健康診断を定期的に実施していない。	健康診断は、労働安全衛生法上、事業者が非常勤職員を含む常時使用する労働者に対して１年以内（深夜業等に従事する従業者は6か月以内）ごとに１回実施することを義務付けています。 短時間労働者も、一定の条件に該当する場合は健康診断を受けさせる必要があります。 管理者は、管理業務の一環として従業者の健康状態を把握し、必要に応じて業務内容等を調整するなど配慮してください。 ※　健康診断の実施は事業者に義務付けられているものですので、その費用は原則として事業者（法人）が負担すべきものとなります。 【参考】労働安全衛生法に基づく健康診断を実施しましょう～労働者の健康確保のために～（厚生労働省） https://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anzen/dl/130422-01.pdf	労働安全衛生法第66条、 労働安全衛生規則第44・45条
衛生管理	共用のタオルや固形せっけんを設置している。	事業所内の洗面台や流し等に、共用の布タオルや固形せっけんを配置している事業所がありました。 感染症のまん延防止のため、そういったものは配置せず、かわりにペーパータオルや液体せっけんを置く等、感染対策を徹底してください。	条例31第59条の16他（地域密着）、条例32第31条他（予防）、「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」（平成25年3月）、「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」厚労省通知（平成17年2月22日健発第0222002号等）
	感染防止対策や感染症発生時の対応等をあらかじめ整備していない。また、従業者に周知していない。	事業所内での感染防止対策や感染症発生時のまん延防止対策等を従業者に周知するなど、必要な措置を講じてください。	
重要事項等の掲示	事業所内での掲示等が義務付けられている事業所情報が、利用者にとって分かりにくい。（概要版を作成していない、文字が細かい、等） または、内容が古いままで、随時更新していない。	事業所内に掲示等が義務付けられている書類は、「運営規程の概要や従業者の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項」です。 利用（申込）者が目にしやすい玄関等の場所に掲示するか、利用者が閲覧可能な形でファイル等に備え置くことが義務付けられています。 なお、運営規程をそのまま掲示している事業所が見受けられますが、利用者にとって分かりやすいよう、運営規程の概要版を作成して掲示するなどしてください。	条例11第25条（居宅支援）、 条例31第34条他（地域密着）
秘密保持・個人情報の取扱い等	利用者やその家族の個人情報や業務上知り得た秘密を漏らさないことについて、非正規雇用の従業者から誓約書を徴取していない。	職種や雇用形態に関係なく、個人情報に触れる可能性のある従業者全員から誓約書を徴取しておいてください。	条例11第26条第2項他（居宅支援）、条例31第35条第2項他（地域密着）、条例32第33条第2項他（予防）
	サービス担当者会議等、サービス提供上個人情報を使用する必要のある利用者の家族から、あらかじめ個人情報使用の同意を得ていない。	個人情報利用の同意は、利用者本人だけでなく、サービス担当者会議やサービス提供においてその情報を取扱う必要性のある家族全員から、あらかじめ文書で同意を得ておかなければなりません。 その場合、家族の意思を確認した「家族の代表」から同意を得る形でも差し支えありません。	条例11第26条第3項他（居宅支援）、条例31第35条第3項他（地域密着）、条例32第33条第3項他（予防）
	個人情報の含まれた書類が、利用者の目に触れる場所に置かれていた。 または、施錠管理が徹底されていなかった。	個人情報を含む書類は、たとえ一時的であっても他の利用者等の目に触れる場所に置かないよう、取扱いに注意し、従業者にも徹底させてください。 また、保管時は、外から見えないキャビネット等に施錠管理し、施錠後の鍵の管理に配慮して運営してください。	「個人情報の保護に関する法律」（法律第57号）第23条・第24条
	【参　考】厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン等（厚労省HP） https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html		

項目	問題点	指導内容	関係法令等
地域との連携等（地域密着型サービス）	運営推進会議を開催していない。 又は、記録に不備がある。	運営推進会議は、サービス種類ごとに定められた頻度で定期的に開催し、記録の作成・公表まで行ってください。 会議では、事業所からサービス提供や活動状況の報告を通し、困難ケースの検討、サービスの質の改善について意見を得るほか、地域との交流等の機会として活用してください。 開催後は、その議事の内容だけでなく、日時、参加者、場所等も記録してください。	条例31第59条の17他（地域密着）、条例32第39条他（予防）
	感染症が発生したため、やむを得ず、運営推進会議を書面のやり取りによる開催に切り替えたが、参加者からの意見・評価の聴取を行わず、一方的に書面を送付するのみとしていた。 また、その際の日付や参加者名等の記録に不備がある。	感染症の発生等により、やむを得ず延期したり、テレビ電話・書面での開催に切り替えることは差し支えありませんが、その場合であっても、参加者からの意見・評価を確認し、一方的な情報伝達のみとならないよう努めてください。 また、そのような開催形態となった経緯や、日付、参加者等も含め必要な記録を残してください。	
苦情処理	苦情を受けても、特に記録を残していない。	利用者やその家族から苦情を受けたときは、受付日やその内容、対応等について記録に残してください。 また、対応後は、サービスの質の向上に向け活用するようにしてください。	条例11第29条（居宅）、条例31第38条他（地域密着）、条例32第36条他（予防）
	苦情を受けたことがなく、記録様式や対応の方針が整備されていない。	苦情を受けたことがなくとも、対応マニュアルや記録様式を整備しておき、いつ誰が苦情を受けても適切な対応が取れるよう研修等で周知しておいてください。	
事故発生時の対応	サービス提供に係る事故が発生し、念のため病院を受診したが、軽傷(軽症)だったため草加市に事故報告を提出していない。	サービス提供に際し事故が発生した場合は、医療機関、利用者家族、担当のケアマネジャー等に対して連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、草加市に対しても速やかに事故報告を行ってください。 利用者が草加市以外の被保険者である場合は、草加市だけでなく、その保険者にも報告が必要となる場合がありますので確認してください。 （詳細は集団指導の「(資料10)事故報告の取扱いについて」を参照してください。）	条例11第30条第1項（居宅）、条例31第40条第1項他（地域密着）、条例32第37条第1項他（予防）
	誤薬・落薬事故が発生しても、草加市に事故報告を行っていなかった。	誤薬・落薬事故が発生した場合、速やかに医師等に相談し、その指示に従ってください。また、誤薬・落薬が原因で、体調不良になった場合には、草加市にも事故報告を行ってください。	
	ヒヤリハットの記録を行っていない（様式作成や周知を行っていない）。	事故は未然に防ぐことが重要です。そのためにも、日ごろからリスク管理を徹底し、事故に繋がるリスクを感じた際には、必ず他の従業者にも情報共有・注意喚起を行うよう体制を整えてください。	
業務管理体制	法令遵守責任者の氏名や法令等遵守についての考え等が従業者に周知されていない。	介護保険の事業者には、自主的な法令遵守の体制が求められます。法令遵守責任者は、業務管理体制（法令等遵守）についての情報を随時把握し、その方針等を従業者に周知してください。	法第115条の32
	業務管理体制に関する届出事項（事業者名、代表者名、法令遵守責任者、主たる事務所の所在地等）に変更が生じたが、届出先となっている行政機関(国、都道府県又は市町村)に変更の届出を提出していない。	業務管理体制整備の届出の内容に変更が生じる場合には、届出先となっている行政機関に届出を行ってください。 ※　介護保険制度における事業者指定の変更届とは別のもの。届出事項や届出先の行政機関は、当該法人の運営する事業所数により異なります。	

以上