

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
一般原則	全サービス共通	高齢者虐待防止に関する研修を実施していない。	全従業員に対して、高齢者虐待の防止等のための措置として、事業者が自ら企画した研修を定期的実施すること。	※ 青森市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等を定める条例（以下「居宅サービス基準条例」という。）第4条 他 ※ 逐条解釈 ※ 高齢者虐待防止法第20条
取扱方針	施設サービス 居住系サービス 共通	身体的拘束等の適正化のための措置を講じていない。	① 身体的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回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。 ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。 ③ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的（年2回以上）に実施すること。	※ 居宅サービス基準条例第227条 他 ※ 逐条解釈
人員基準	訪問介護	常勤のサービス提供責任者が訪問介護以外の事業の業務にも従事しており、常勤専従の要件を満たしていない。	常勤のサービス提供責任者については、訪問介護事業所に常勤し、当該事業所の業務に専従すること。	※ 居宅サービス基準条例第7条 ※ 逐条解釈
人員基準	訪問介護	事業所ごとに置くべき従業員の員数が、常勤換算方法で2.5人に満たない。	事業所ごとに置くべき従業員の員数は、常勤換算方法で2.5人以上とすること。	※ 居宅サービス基準条例第7条 ※ 逐条解釈
人員基準	訪問介護	非常勤のサービス提供責任者の勤務時間が、当該事業所で定められている「常勤の従業者が勤務すべき時間数」の2分の1を下回っている。	非常勤のサービス提供責任者については、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訪問介護員等が勤務すべき時間数の2分の1以上に達している者とすること。	※ 居宅サービス基準条例第7条 他 ※ 逐条解釈
人員基準	訪問介護 通所介護 他	管理者が有料老人ホームの業務にも従事しており、常勤専従の要件を満たしていない。	管理者については、当該事業所の業務に専従することとし、 ・当該事業所の訪問介護員等の職務に従事する場合 ・同一敷地内又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる事業所等の職務に従事する場合 を除き、他事業所（有料老人ホーム）の業務に従事しないこと。	※ 居宅サービス基準条例第8条 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
人員基準	介護老人保健施設	医師の勤務時間が、常勤の要件を満たしていない。	常勤の要件を満たすよう医師の勤務時間を見直す等、必要な措置を講ずること。	※ 青森市介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例第4条 ※ 逐条解釈 ※ 介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準（H11.3.31厚生省令第40号）第2条 ※ 介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準について（H12.3.17老企第44号）
人員基準	（介護予防）認知症対応型共同生活介護	介護従業者の配置について、人員基準を満たしていない日がある。	共同生活住居ごとに、夜間及び深夜の時間帯以外の時間帯に常勤換算方法で、利用者の数が3又はその端数を増すごとに1以上の介護従業者を、日ごとに配置すること。	※ 青森市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を定める条例（以下「密着型サービス基準条例」という。）第112条 ※ 逐条解釈
サービスの提供の記録	全サービス共通	・利用者へ提供したサービスについて、具体的な内容を記録していない。 ・個別サービス計画に従って個別対応しているサービス内容が記録されていないなど不十分である。	利用者にサービスを提供した際には、提供日、提供した具体的な内容、利用者の心身状況その他必要な事項を記録し、2年間保存すること。	※ 居宅サービス基準条例第21条 他 ※ 逐条解釈
運営規程	全サービス共通	運営規程及び重要事項説明書について、運営方針の不整合、利用料金の記載誤り等不備がある。	運営規程の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の運営規程等を市（介護保険課）へ届け出ること。	※ 居宅サービス基準条例第31条 他 ※ 逐条解釈 ※ 介護保険法第75条、第115条の5
勤務体制の確保等	全サービス共通	従業者に対して研修を実施していない。	従業者の資質向上のために、研修の機会を確保すること。	※ 居宅サービス基準条例第33条 他 ※ 逐条解釈
勤務体制の確保等	全サービス共通	事業所内で職種を兼務している者や他の事業所等の業務に従事している者について、勤務時間や職務内容が明確に区分されていない。	事業所ごとに勤務表を作成し、従業者等については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にすること。 なお、兼務をしている者については、それぞれの職務、それぞれの事業所等における勤務表を作成し、勤務時間や職務内容を区分し、適正に管理すること。	※ 居宅サービス基準条例第33条 他 ※ 逐条解釈
掲示	全サービス共通	事業所に運営規程の概要等を掲示していない。	事業所の見やすい場所に、運営規程の概要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を掲示すること。	※ 居宅サービス基準条例第35条 他

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
秘密保持等	全サービス共通	一部の従業者について、秘密保持等に必要な措置を講じていない。	事業所の従業者及び過去に従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、誓約書を取り交す等の必要な措置を講じること。	※ 居宅サービス基準条例第36条 他 ※ 逐条解釈
秘密保持等	全サービス共通	利用者及び当該利用者の家族から、個人情報を利用する場合の同意を、文書により得ていない。	利用者及び当該利用者の家族の個人情報を用いる場合には、あらかじめ文書により同意を得ること。	※ 居宅サービス基準条例第36条 他 ※ 逐条解釈
事故発生時の対応	全サービス共通	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤薬事故について、市に報告していない。 ・ 医療機関の受診を要した事故について、市に報告していない。 	当該事故について、所定の様式により速やかに市に報告すること。 なお、事故等が発生した場合は、市の定める取扱要領に従い報告すること。	※ 居宅サービス基準条例第41条 他 ※ 逐条解釈 ※ 介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱要領
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 多機能系サービス 共通	非常災害に関する具体的計画を策定していない。	利用者の安全の確保に努めるため、非常災害に際して必要な具体的計画を策定するとともに、関係機関への通報及び連携体制の整備、避難、救出訓練の実施等の対策を講じること。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 多機能系サービス 共通	非常災害対策に関する具体的計画の内容が不十分である。	非常災害に関する具体的な計画については、消防計画のみならず、事業所の立地条件に応じた風水害、地震等の災害に対処するための計画とすること。 また、当該計画に基づき避難訓練を実施し、計画の内容を検証し、見直しを行うこと。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈
非常災害対策	短期入所サービス 施設サービス 通所系サービス 居住系サービス 多機能系サービス 共通	避難訓練を実施していない。	定期的に避難訓練を実施すること。	※ 居宅サービス基準条例第111条 他 ※ 逐条解釈
会計の区分	全サービス共通	事業の会計が他事業の会計と区分されていない。	会計の処理に当たっては、事業ごとに会計を区分すること。	※ 居宅サービス基準条例第42条 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
具体的取扱方針	居宅介護支援	居宅サービス計画（ケアプラン）の作成に当たり、利用者が複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であることや、居宅サービス計画原案に位置付けた居宅サービス事業者等を選定した理由の説明を求めることが可能であることに付いて、口頭でのみ説明を行っている。	利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、利用者が介護支援専門員に対して複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置付けた居宅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等について説明を行う際には、文書を交付し説明を行うとともに、理解したことについて必ず利用申込者から署名を得ること。	※ 青森市指定居宅介護支援等の人員及び運営に関する基準等を定める条例（以下「居宅介護支援基準条例」という。）第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	福祉用具貸与を位置付けた一部の居宅サービス計画のうち、医師の所見に基づき状態像を確認した要介護1の利用者について、医師の所見及び名前を居宅サービス計画に記載していない。	福祉用具の必要性を判断するため、利用者の状態像を主治医意見書、医師の診断書又は医師から所見を聴取する方法により確認した場合は、当該医師の所見及び医師の名前を居宅サービス計画（サービス担当者会議の要点、居宅介護支援経過等）に記載すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	サービス担当者会議の開催に当たり、サービス担当者に対し照会により意見を求めたものについて、照会内容の記録がない。	やむを得ない場合にサービス担当者会議に代えて行うサービス担当者に照会した内容については、記録するとともに、当該記録を2年間保存すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援	事業所において使用しているアセスメントシートの課題分析項目が、厚生労働省が定める課題分析標準項目を満たしていない。	居宅サービス計画は、適切な方法により、利用者の有する能力、置かれている環境等の評価を通じて現に抱える問題点を明らかにし、自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握し作成すること。 なお、独自のアセスメント様式を使用する場合は、厚生労働省が定める課題分析標準項目を満たすこと。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援 介護予防支援	居宅サービス（介護予防サービス）計画に位置付けた個別サービスについて、サービス提供事業者が作成した個別サービス計画書の提出を求めている。	居宅サービス計画に位置付けた全事業者から個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画との連動性や整合性について確認すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 他 ※ 逐条解釈
具体的取扱方針	居宅介護支援 介護予防支援	福祉用具貸与を位置付けた居宅サービス（介護予防サービス）計画に、福祉用具貸与が必要な理由を記載していない。	貸与サービス（介護予防サービス）計画に福祉用具利用を位置付ける場合は、利用者の自立支援を阻害することのないよう、その必要性を十分検討し、検討の過程を別途記録するとともに、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載すること。 なお、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合には、専門的な意見を聴取するとともに検証し、居宅サービス計画にその理由を再び記載すること。	※ 居宅介護支援基準条例第17条 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
衛生管理等	訪問系サービス 共通	サービスの提供時に必要な備品（使い捨て手袋等）を、事業者が備えていない。	訪問介護員等の清潔の保持及び感染症予防のために使用する使い捨て手袋は、事業者が備えること。	※ 居宅サービス基準条例第34条 他 ※ 逐条解釈
衛生管理等	(介護予防) 福祉用具貸与	福祉用具の保管及び消毒を委託しているが、受託者への、定期的な業務実施状況の確認や改善が必要な場合の指示等必要な事項が委託契約書等の文書に記載されていることが確認できない。	福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合は、当該委託等業務が適切に行われることを担保するため、必要な事項を委託契約書に明記する等、文書により取り決めること。	※ 居宅サービス基準条例第261条 他 ※ 逐条解釈
衛生管理等	(介護予防) 福祉用具貸与	福祉用具の保管及び消毒を委託しているが、委託業者の業務の実施状況について、確認が行われていない。	福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合にあっては、当該事業者の業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録すること。	※ 居宅サービス基準条例第261条 他 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	訪問介護計画を作成する際に、アセスメントを行っていない。	訪問介護計画を作成する際は、利用者の状況を把握・分析（アセスメント）し、サービスの提供によって解決すべき問題状況を明らかにしたうえで、計画を作成すること。	※ 居宅サービス基準条例第26条 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	訪問介護計画の内容を利用者又はその家族に説明し同意の署名を得ているが、同意の日付が、サービス提供後となっている。	訪問介護計画書は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成し、サービス内容等への利用者の意向の反映の機会を保障するため、訪問介護計画への同意はサービス提供前に得ること。	※ 居宅サービス基準条例第26条 ※ 逐条解釈
訪問介護計画の作成	訪問介護	一部の訪問介護計画について、居宅サービス計画（ケアプラン）との整合性がないものが見受けられる。	訪問介護計画の作成に当たっては、居宅サービス計画に沿って作成すること。 また、サービス提供により把握した利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報については、適時に居宅介護支援事業所に提供し、介護支援専門員と調整のうえ、訪問介護計画の見直しを行うこと。	※ 居宅サービス基準条例第26条及び第30条 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、(介護予防)訪問入浴、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・(介護予防)短期入所、(介護予防)短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設(地域密着型含む)、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・(介護予防)特定施設入居者生活介護、(介護予防)認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、(介護予防)通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、(介護予防)認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・(介護予防)小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
訪問介護計画の作成	訪問介護	一部の訪問介護計画について、アセスメント結果との整合性のないものが見受けられる。	訪問介護計画は、利用者の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき問題状況を明らかに（アセスメント）したうえで、これに基づき計画を作成すること。	※ 居宅サービス基準条例第26条 ※ 逐条解釈
通所介護計画の作成	通所介護 地域密着型通所介護	一部の利用者について、通所介護計画と個別機能訓練計画が連動していない期間がある。	通所介護計画及び個別機能訓練計画は、整合性が保たれるよう作成すること。	※ 居宅サービス基準条例第107条 他 ※ 逐条解釈 ※ 通所介護、地域密着型通所介護及び短期入所生活介護における個別機能訓練加算に関する事務処理手順例及び様式例の提示について（平成27年3月27日老振発0327号第2号）
（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画の作成	（介護予防）認知症対応型共同生活介護	利用開始時点では心身の状況、希望及びその置かれている環境を把握しているが、要介護認定の更新時や区分変更時に再把握を行っていない。	（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画の作成や変更の際は、計画作成担当者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載すること。	※ 密着型サービス基準条例第120条 他 ※ 逐条解釈
地域との連携等	地域密着型サービス 共通	① 運営推進会議を開催していない。	① サービスの質の確保を図るため、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市職員等により構成される運営推進会議を設置し、おおむね2月に1回以上（サービスにより6月に1回以上）、運営推進会議（介護・医療連携推進会議）に対し活動状況を報告し、評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聞く機会を設けること。	※ 密着型サービス基準条例第61条の17 他 ※ 逐条解釈
		② 運営推進会議の開催記録を公表していない。	② 運営推進会議（介護・医療連携推進会議）を開催したときは、適切な方法により議事録を公表すること。 なお、公表に当たっては、個人情報の取り扱いに十分配慮すること。	※ 密着型サービス基準条例第61条の17 他 ※ 逐条解釈

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

介護サービス事業者等に対する指導事例

【人員、設備及び運営基準】

項目	関連サービス	現状及び問題点	指導事例	根拠等
領収証の交付	訪問系サービス 通所系サービス (介護予防)短期入所生活介護 (介護予防)小規模多機能型居宅介護	<ul style="list-style-type: none"> ・領収証を交付しているが、医療費控除の対象となる利用者（訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスを併せて利用している者等）の領収証に当該控除の額を記載していない。 ・領収証を交付しているが、医療費控除の対象となる利用者（訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスを併せて利用している者等）が否かの確認をせず、すべての領収証に医療費控除の額を記載していない。 	<p>利用者に交付する領収証の記載に当たっては、当該利用者の居宅サービス計画に、訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスが位置付けられていることを確認した上で、領収証に居宅介護支援事業者名および医療費控除の額を記載すること。</p> <p>なお、交付済の領収証については、利用者へ連絡の上、求めに応じて訂正すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 介護保険法施行規則第65条 他 ※ 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（平成12年6月1日老発第509号）
領収証の交付	全サービス共通	利用者から利用料の支払いを受ける際、申し出がなければ領収証を交付していない。	利用者から利用料等の支払いを受ける際には、利用料及びその他の費用の額を区分して記載した領収書を交付すること。	<ul style="list-style-type: none"> ※ 介護保険法第41条 他 ※ 介護保険法施行規則第65条 他
変更の届出等	全サービス共通	事務室、相談室の場所を変更しているが、市に届け出ていない。	<p>事業所の平面図の変更について、速やかに市（介護保険課）へ届け出ること。</p> <p>なお、厚生労働省令で定める事項の変更があったときは、10日以内に市（介護保険課）へ届け出ること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ※ 介護保険法第75条 他

訪問系サービス・・・訪問介護、（介護予防）訪問入浴、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 短期入所サービス・・・（介護予防）短期入所、（介護予防）短期入所療養介護
 施設サービス・・・介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
 居住系サービス・・・（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
 通所系サービス・・・通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
 多機能系サービス・・・（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護