

令和5年度集団指導

居宅介護支援事業者向け資料

徳島市 健康福祉部
高齢介護課 管理係

目次

1	はじめに	P.3
2	運営指導における指導事項	P.7
3	よくある問い合わせ	P.16
4	その他	P.19

1

はじめに

令和5年度集団指導を受講するに当たっての注意事項をお知らせします。
基本的には昨年度と同様の資料閲覧方式です。

集団指導について

集団指導

正確な情報の伝達・共有による不正等の行為の未然防止を目的として、講習等の方法により行うもの。

運営指導

介護保険施設等ごとに、介護サービスの質、運営体制、介護報酬請求の実施状況等の確認のため、原則、実地で行うもの。

- ・ 本市が行う指導には「集団指導」と「運営指導」の2つの方法があります。
- ・ **この度実施する指導は「集団指導」**で、本市が指定する居宅介護支援事業所を対象として、毎年度1回実施しています。
- ・ 運営指導につきましては、事業所ごとに、指定有効期間（6年）中に1回以上行うことを目標として実施しております。

受講にあたっての注意事項

- ・原則として、**管理者が受講**するようにしてください。
- ・**必ず事業所ごと・サービス種別ごと**に受講票を記入し提出してください。
(複数の事業所を1名の管理者を兼務している場合であっても、それぞれの事業所ごとの受講票が必要です。)
- ・受講票の提出をもって令和5年度の集団指導を受講したものとします。
期限内に提出がない場合、来年度の運営指導を優先的に行う対象とする場合があります。
- ・指導内容についてご質問がある場合は、受講票の質問欄に記入してください。
その際は、どの内容に対しての質問なのか表記してください。(例 資料○ページの○○について...)
後日、ホームページへの掲載により回答させていただきます。
- ・今後の集団指導の参考とするため、ご意見ご要望があれば記入してください。

受講票の提出について

受講状況を確認するため、資料確認後、
受講票を徳島市 高齢介護課 管理係まで提出してください。

○提出期限：**令和6年3月31日（日）**

○提出方法：電子回答・郵送・電子メール・FAX・持参

- ・電子回答フォーム（<https://logoform.jp/form/fZa2/535736>）
- ・郵送（〒770-8571 徳島市幸町2丁目5番地 徳島市高齢介護課管理係宛）
- ・電子メール（korei_kaigo@city-tokushima.i-tokushima.jp）
- ・FAX（088-624-0961）

○掲載場所：徳島市ホームページ

トップページ > 健康・福祉 > 事業者向け > 徳島市介護サービス事業者集団指導

> 令和5年度徳島市介護サービス事業者集団指導

2

運営指導における指導事項

令和5年度に実施した運営指導において、実際にあった指導事項をお知らせします。
運営指導が実施されなかった事業所におかれましても、今後の参考にしてください。

指導事項①

※運営基準減算に係る可能性あり

重要事項説明書について

- ①「利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること」
- ②「利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定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できること」が記載されていなかった。



サービス提供を開始する前（契約時等）に利用者や利用者家族に対して、①②の内容について、文書（重要事項説明書の他、別紙でも可）を交付し、懇切丁寧に説明するとともに理解が得られたことについて署名をもらうこと。

根拠法令（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（抜粋））

居宅サービス計画の作成にあたって利用者から介護支援専門員に対して複数の指定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指定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き十分説明を行わなければならない。なお、この内容を利用申込者又はその家族に説明を行うに当たっては、理解が得られるよう、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必ず利用申込者から署名を得なければならない。

指導事項②

個人情報の利用に係る同意について

- ・利用者本人の同意はあるが、利用者家族の同意を得ていない。
- ・「利用者の代筆」として家族の署名をもらっているが、利用者家族が同意したことについて署名は得ていない。



他のサービスの担当者と情報を共有する際、利用者の家族の個人情報については、家族から同意を得なければなりません。契約書等に個人情報の利用について規定し、利用者家族の同意欄を設け、文書により同意を得てください。（次スライド参照）

※代筆は、あくまで利用者の立場で代わりの署名をしたに過ぎず、これをもって利用者家族も同意したとは見なせません。

根拠法令（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（第23条第3項））

指定居宅介護支援事業者は、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。

《個人情報の利用に係る同意の例》

(利用者)
氏名 ○○ ○○
代筆 ●● ●● (続柄)

(代理人)
氏名 △△ △△
続柄

(家族の代表)
氏名 □□ □□
続柄

パターン①利用者本人が署名可能

- ・利用者欄に利用者が署名
- ・家族代表者欄に家族代表者が署名

パターン②利用者本人が署名不可(意思決定能力あり)

- ・利用者欄に代筆者が代筆
- ・家族代表者欄に家族代表者が署名

パターン③利用者本人が署名不可(意思決定能力なし)

- ・代理人欄に代理人が署名
- ・家族代表者欄に家族代表者が署名

家族の個人情報を取り扱わない場合は家族からの同意は不要です。
基準上家族の同意については**代表者からのみで足り**ます。

指導事項③

勤務体制の確保について

- ・ハラスメント対策が実施されていない。
- ・従業員がハラスメントについて相談できる窓口が設置されていない。



対策のポイントは次の2点です。

- ①ハラスメント対策の方針を明確にし、従業員に周知すること。
- ②相談に対応するための窓口を設置し、担当者を定めておくこと。

※従業員間でのセクシャルハラスメント、パワーハラスメントのみならず、利用者（又は家族）からのセクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントにも対応できる体制を整えておくことが望ましいです。

根拠法令（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（第19条第4項））

指定居宅介護支援事業者は、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護支援専門員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

指導事項④

掲示について

- ・ 掲示すべき運営規程の概要、重要事項説明書等が掲示できていない。
- ・ 掲示すべき運営規程の概要、重要事項説明書等が事業所の事務室に置かれている。



必ず利用申込者（見学者）、利用者又はその家族等の見やすい場所に掲示しなければなりません。（事業所内の事務室に保管しておくことは「掲示」に当たりません。）

※掲示方法は、掲示板等に貼出し、冊子・ファイル綴り等にして備付けのいずれかとなります。

根拠法令（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（第22条））

- 1 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の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を掲示しなければならない。
- 2 指定居宅介護支援事業者は、前項に規定する事項を記載した書面を当該指定居宅介護支援事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

指導事項⑤

※運営基準減算に係る可能性あり

アセスメントについて

- ・居宅サービス計画の変更時にアセスメントが実施されていなかった。
- ・アセスメントの結果が適切に記録されていなかった。



居宅サービス計画を変更（軽微な変更を除く。）する際には、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接してアセスメントを実施し、利用者が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すること。なお、当該アセスメントの結果を記録（前回アセスメントから変わりが無い場合もその旨を記録。）し、保存すること。

根拠法令（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（第13条））

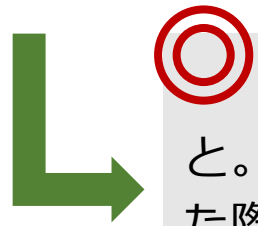
六 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握しなければならない。

七 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

指導事項⑥

サービス担当者会議について

サービス担当者会議を開催した際に一部のサービス事業所しか招集していない。



居宅サービス計画の原案に位置付けたすべての指定居宅サービス等の担当者を招集すること。また、やむを得ない理由がある場合に、サービス担当者に対する照会等により意見を求めた際は、照会等の内容についても記録を残しておくこと。

根拠法令（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（第13条）（抜粋））

九 介護支援専門員は、サービス担当者会議（中略）の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。ただし、利用者（末期の悪性腫瘍の患者に限る。）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師（以下この条において「主治の医師等」という。）の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

指導事項⑦

※運営基準減算に係る可能性あり

「介護保険最新情報Vol.959」の
軽微な変更の例についても
参考にしてください！

サービスの開始・終了について

居宅サービス計画に新たにサービスを位置付けた場合又は居宅サービス計画に位置付けたサービスを終了した場合に居宅サービス計画作成に当たっての一連の業務が行われていなかった。



サービスの開始・終了は、居宅サービス計画の変更であるため、居宅サービス計画作成に当たっての一連の業務（アセスメント、サービス担当者会議、居宅サービス計画の作成及び同意等）を実施すること。また、複数の種類の福祉用具を貸与している利用者について、一部の福祉用具が貸与終了となった場合についても、原則一連の業務を実施すること。

根拠法令（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（抜粋））

介護支援専門員は、居宅サービス計画を変更する際には、原則として、基準第13条第三号から第十二号までに規定された居宅サービス計画作成に当たっての一連の業務を行うことが必要である。

なお、利用者の希望による軽微な変更（例えばサービス提供日時の変更等で、介護支援専門員が基準第13条第三号から第十二号までに掲げる一連の業務を行う必要性がないと判断したもの）を行う場合には、この必要はないものとする。ただし、この場合においても、介護支援専門員が、利用者の解決すべき課題の変化に留意することが重要であることは、同条第十三号に規定したとおりであるので念のため申し添える。

3

よくある問い合わせ

よく問い合わせを受ける事項について、お知らせします。

よくある問い合わせ

Q. 月末にモニタリングを実施する予定だったが、ケアマネージャーが感染症にかかり、数日間出勤できず、今月中にモニタリングを実施することができなくなってしまった。この場合、どうすればよいか。

A. 以下のいずれかの対応を実施の上、支援経過等に状況を記録しておいてください。

①事業所内の別のケアマネージャーが代わりにモニタリングを実施する。

②電話等で利用者の状態に変わりがないことを確認し、出勤が可能になったタイミングで早急にモニタリングを実施する。（つまり、翌月は2回訪問することになる。）

なお、原則はケアマネージャーの事情により、利用者の居宅を訪問しないこと、利用者面接しないことはできません。その他、モニタリングを実施できない事情が生じた場合には、別途ご相談ください。

<参考>

先月分の居宅サービス計画実施状況について、翌月上旬にモニタリングを実施するという方法もあります。この方法であれば、上記の状況になった際にも、その月中に対応することが可能です。

よくある問い合わせ

Q. 事業所の介護支援専門員が1人入職（退職）しました。何か届出が必要ですか？

A. 「変更届」の提出が必要です。また、人員減少により、特定事業所加算の要件を満たさなくなった場合には、「介護給付費算定に係る体制等に関する届出書」が必要です。
変更届の提出が必要な事項は以下のとおりです。

【変更届の提出が必要な事項】

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| (1) 事業所の名称や所在地を変更したとき | (2) 法人の名称や所在地が変わったとき |
| (3) 法人の代表者氏名や住所が変わったとき | (4) 運営規程の内容を変更したとき |
| (5) 事業所の管理者の氏名や住所が変わったとき | (6) 介護支援専門員が入職（退職）したとき |
| (7) 事業所の建物の構造、専用区画等が変わったとき | |

※「変更届」に添付が必要な書類については、本市ホームページを参照してください。

※上記（1）については、事業所番号が変更になる場合がありますので、お早めにご相談ください。

※上記（2）については、新規指定が必要になる場合がありますので、お早めにご相談ください。

4

その他

虐待への対応について

近年、事業所の従業者と思われる方や利用者（又はご家族）と思われる方から、事業所におけるサービス提供中に虐待行為があった等の苦情が寄せられることがあります。虐待への対応は居宅介護支援事業所においても例外ではありません。

居宅介護支援事業所においてできること

- 事業所内で、虐待についての研修等を実施すること（虐待の防止のための研修は義務。）
- 事業所内で、虐待に関する相談ができる体制づくり
- 虐待が疑われる事案（介護支援専門員によるものだけでなく、各サービス事業所の職員や養護者によるものも含む。）を発見した際に市町村窓口への相談や通報
- 養護者に対して、介護の負担を軽減するために、適切なサービスの利用を促す 等

虐待が発生してしまった場合には、早期発見・対応が必要です。

虐待が疑われる場合は、匿名でもかまいませんので本市に通報や相談をお願いします。

「令和3年度改正で作成が必要になった計画等に必要な項目 自己点検シート」の提出について

(令和3年6月15日付け事務連絡)

計画等に必要な項目が記載されているか
自己点検し、自己点検シートを提出してください。
※計画等の添付は必要ありません。

【提出締切】

令和6年3月31日(日)

【提出方法】

窓口、郵送、メール、FAX

※運営規程を変更する場合には、
変更届と運営規程を合わせて提出してください。

令和3年度改正で作成が必要となった計画等に必要な項目 自己点検シート

事業計画名		サービス種別	
担当者		連絡先	

必ず令和3年度改正内容(「参考」を参照)を確認し、以上で作成してください。
表及下に記載しているのは計画等に最低限必要な項目です。事業内容に必要な項目を追加して作成してください。
表このシートは2部作成してください。一部は非へ提出し、もう一部は事業内容について計画等と共に保管し、以下の項目が計画等のどこに記載されているのが説明できるようにしておくください。

施設維持計画の項目 ※別「施設維持計画の項目」を参照

※感状及び災害の発生を想定し、一体的に実施すること。また、
※他のサービス事業と連携して実施すること。

- | | |
|---|---|
| <p>【感状に際する緊急対応計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 平常からの備え <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 体制確保・整備 <input type="checkbox"/> 感状の防止に向けた取組の実施 <input type="checkbox"/> 備用品の確保 等 ・ 2 初期対応 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 初期対応 ・ 3 感状拡大防止体制の確立 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 関係者との連携 <input type="checkbox"/> 関係者への対応 <input type="checkbox"/> 関係者との連携体制 等 | <p>【災害に際する緊急対応計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 平常時の対応 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 建物・設備の安全対策 <input type="checkbox"/> 電気・水道等のライフラインが停止した場合の対応 <input type="checkbox"/> 必要品の備蓄 等 ・ 2 緊急時の対応 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 緊急避難計画(避難経路) <input type="checkbox"/> 対応体制 等 ・ 3 他施設及び地域との連携 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 他施設及び地域との連携 |
|---|---|

感状の発生を未然に防止するための項目 ※別「感状の発生を未然に防止するための項目」を参照

※他のサービス事業と連携して実施すること。
※地域の緊急連絡先(消防団)等との連携は必要であり、特に感状を未然に防止するため、定期的な必要はあり得る。定期的な必要項目については、以下に記載していただくものとします。

- 【感状の発生を未然に防止するための項目】
- ・ 平常時の対応
 - 事業所内の衛生管理(環境の整備等)
 - 介介にかかると感状対策(手洗い、定期的な消毒) 等
 - ・ 発生時の対応
 - 発生状況の把握
 - 感状拡大の防止
 - 医療機関や保健所、市町村における事業所関係者等の関係機関との連携
 - 行政等への報告 等
 - ・ 連絡体制
 - 発生時における事業所内の連絡体制
 - 上記の関係機関への連絡体制

感状の防止 ※別「感状の防止」を参照

- 【感状の防止のための項目】
- イ 事業所における感状の防止に関する基本的考え方
 - ロ 感状防止対策委員会等の他事業所との連携に関する事項
 - ハ 感状の防止のための組織体制に関する基本方針
 - ニ 感状の発生した場合の対応方針に関する基本方針
 - ホ 感状発生時の利用支援に関する事項
 - ヘ 感状発生時の利用支援に関する事項
 - ヘ 感状発生時の利用支援に関する事項
 - ト 感状発生時の苦情解決方法に関する事項
 - チ 利用客等に対する感状防止の啓発に関する事項
 - リ その他感状の防止の推進のために必要な事項
- 【感状の防止のための項目に関する事項】
- ・ 感状の防止に関する事項
 - 責任者の選定
 - 従業員への研修方法
 - 従業員への研修計画 等
 - ・ 感状が発生した場合の対応方法

関係法令について

人員・運営基準 に関すること	・ 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年老企第22号)
	・ 徳島市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等を定める条例 (平成30年市条例第11号)
算定基準 に関すること	・ 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年厚生省告示第20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（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び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の制定に伴う実施上の留意事項について (平成12年老企第36号)