

平成22年度

居宅介護支援

集団指導資料

平成23年2月14日(月)

〃 15日(火)

岡山県保健福祉部 長寿社会課

☆岡山県保健福祉部長寿社会課ホームページ（運営：岡山県）

http://www.pref.okayama.jp/soshiki/kakuka.html?sec_sec1=35

集団指導資料については、長寿社会課のホームページからダウンロードが可能。

平成22年度 集団指導資料目次

【居宅介護支援】

平成23年2月14日（月）10:30～

平成23年2月15日（火）10:30～

岡山テルサ（テルサホール）

資料1 介護保険指定事業者に対する指導及び監査について

| | |
|--------------------------------|----|
| ・ 介護保険事業者に対する指導及び監査の実施方法 | 1 |
| ・ 業務管理体制に関する届出について | 5 |
| ・ 介護保険事業者の法令遵守について | 13 |

資料2 事業運営上の留意事項

| | |
|---------------------------------------|----|
| ・ 主な関係法令 | 15 |
| ・ 実施に当たっての留意事項について | 16 |
| ・ 介護報酬の概要について | 31 |
| ・ 更新申請の添付書類変更について | 49 |
| ・ 指定（更新）申請、各種届出について【申請の手引き（抜粋）】 | 54 |

資料3 その他

| | |
|---|----|
| ・ 居宅介護支援Q & A | 61 |
| ・ 居宅介護支援費の退院・退所加算（Ⅰ）・（Ⅱ）に係る 様式例の提示について（平成21年3月13日老振発第0313001号） | 63 |
| ・ 居宅介護支援事業におけるモニタリングについて | 65 |
| （平成21年2月27日長寿第1683号） | |
| ・ 同居家族等がいる場合における訪問介護サービス等の 生活援助の取扱いについて（平成21年12月25日老振発1224第1号） | 67 |
| ・ 介護支援専門員の資格管理について（平成22年度版） | 69 |
| ・ 介護保険施設・事業所における事故等発生時の対応に係る指針 | 71 |
| ・ その他参考資料 | 74 |

介護保険事業者に対する指導及び監査の実施方法

1 集団指導

- 原則として、毎年度1回、一定の場所に対象事業者を招集し、講習会方式により指導を行います。
- 来年度（平成23年度）末に実施を予定している集団指導から、全サービスで資料の配付は行わず、事前に長寿社会課ホームページよりダウンロードの上、印刷して持参して頂く方法で行います。（来年度の実施通知で改めてお知らせします）

2 実地指導

- 介護サービス事業者等の所在地において、自己点検シート（岡山県版）により、事業者が自己点検した結果に基づき、ヒアリングを行うことにより実施します。
- 指導内容
介護サービス事業者のサービスの質の確保・向上を図ることを主眼とし、人員、設備、運営及び介護報酬請求について指導します。（必要に応じて過誤調整）
 - ① 事前に提出を求める書類等
 - ・ 従業員の勤務の体制及び勤務形態一覧表（直近の1ヶ月又は4週間）
 - ・ 緊急やむを得ず身体的拘束等を行っている入所（利用）者（入所・通所・サービスのみ）
 - ② 実地指導日に提出を求める書類等
 - ・ 自己点検シート（人員・設備・運営編）
 - ・ 自己点検シート（介護報酬編）

3 監査

- 監査は、入手した各種情報が人員、設備及び運営基準等の指定基準違反や不正請求等が疑われるとき、その確認及び行政上の措置が必要であると認める場合に、介護保険法第5章の規定に基づき実施します。
各種情報とは、
 - ① 通報・苦情・相談等に基づく情報
 - ② 国民健康保険団体連合会、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情
 - ③ 国民健康保険団体連合会・保険者からの通報
 - ④ 介護給付費適正化システムの分析により特異傾向を示す事業者情報
 - ⑤ 介護サービス情報の公表制度に係る報告の拒否等に関する情報等の幅広い情報であり、これらの情報から指定基準違反や不正請求が認められる場合には、厳正かつ機動的な対応を行います。

※原則として、無通告（当日に通知）で立ち入り検査を実施するなど、より実効性のある方法で行っています。

4 営利法人の運営する介護サービス事業所に対する指導監査の実施

株式会社コムスの不正事案を受け、介護サービス事業者による不正事案の再発を防止し、介護事業の適切な運営を確保する観点から「経済財政改革に関する基本方針2007」（平成19年6月19日に閣議決定）においては、「医療・介護サービスの質向上・効率化プログラム」を推進することとされ、同プログラムにおいて、介護サービス事業者に対する法令遵守を徹底させるため、「平成20年度から平成24年度までの5年間で営利法人の全ての介護サービス事業所に対し監査を実施」という方針が示されました。

本県におきましても、この国の方針を踏まえ、この5年間で重点指導期間として営利法人が運営する介護サービス事業所に対する監査を、順次、実施していきます。

○監査実施方法について

任意抽出した営利法人の運営する介護サービス事業所について、監査（書面検査）の実施通知を行います。通知のあった事業所については、自己点検シートを作成し、事業所を所管する県民局に提出してください。

なお、書面検査の結果等により、県が必要と認める場合には、監査（実地検査）を別途実施しています。

※報告徴収に従わず、又は虚偽の報告をしたときは、指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することがあるので十分留意してください。

5 報酬請求指導の方法

指導担当者が、加算等体制の届出状況並びに介護報酬（基本単位及び各種加算）の請求状況について、関係資料により確認を行いますが、報酬基準に適合しない取扱い等が認められた場合には、加算等の基本的な考え方や報酬基準に定められた算定要件の説明等を行い、適切なサービスの実施となるよう指導するとともに、過去の請求について自己点検の上、不適切な請求となっている部分については過誤調整として返還を指導します。

6 過誤調整の返還指導（※監査における不正請求は、保険者より返還命令）

実地指導等において、過誤調整が必要と思われる場合は、原則として次のとおり取り扱います。

- ①介護サービス提供の記録が全くない場合は、サービス提供の挙証責任が果たせていないため返還を指導します。
- ②基準省令及び告示に明記されている基準・加算要件等を満たしていない場合は返還を指導します。
- ③厚生労働省が発出した各種通知類（解釈通知、留意事項通知、Q&A）の内容が遵守されていない場合は是正を指導します。

都道府県・市町村が実施する指導・監査について

指導にあたっての基本的方針

制度管理の適正化のための指導については、都道府県及び市町村で下記の重点事項を踏まえて指導を実施。



指導
市町村が実施。必要に応じ厚生労働省（本省及び地方厚生局）との合同により実施。
実地指導については、施設サービス、居宅サービス等を行う事業者及び施設に対し、原則、都道府県及び市町村が実施。

○高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点から、虐待や身体拘束のそれぞれの行為についての理解の促進、防止のため、の取り組みの促進について指導を行うとともに、高齢者虐待防止等に当たっては、個々の利用者毎の個別ケアプランに基づいたサービス提供を含む一連のプロセスの重要性について、理解を求めるとともに、生活支援のためのアセスメントとケアプランの作成等が適切に行われ、個別ケアの推進によって、尊厳のある生活支援の実現に向けたサービスの質の確保・向上を図られるよう運営上の指導を実施する。

○各種加算等について、報酬基準等に基づき必要な体制が確保されているか、個別ケアプランに基づきサービス提供が行われているか、他職種との協働が行われているかなど届け出た加算等に基づいた運営が適切に実施されているかをヒアリングし、請求の不適正な取扱いについては是正を指導する。

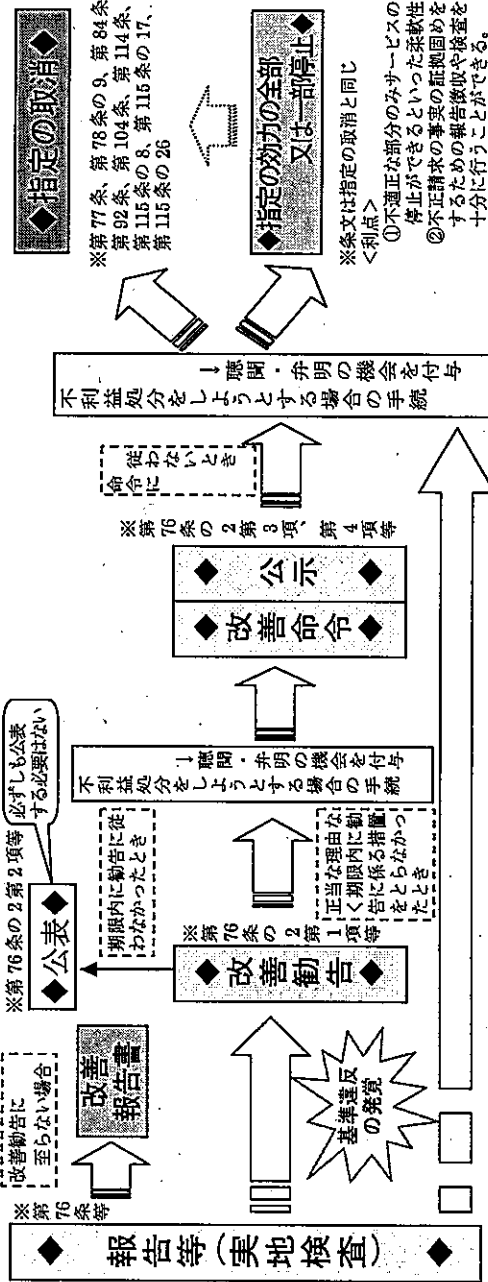
※ 運営基準違反又は不適切な請求等が確認された場合 → 一般行政指導（必要に応じ過誤調整） → 監査への変更（利用者の生命等に危険がある場合など）

情報

- 通報・苦情・相談等に基づく情報
- 国保連、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情
- 国保連・保険者からの通報情報
- 介護給付費適正化システムの分析から特異傾向を示す事業者
- 介護サービス情報の公表制度に係る報告の拒否等に関する情報

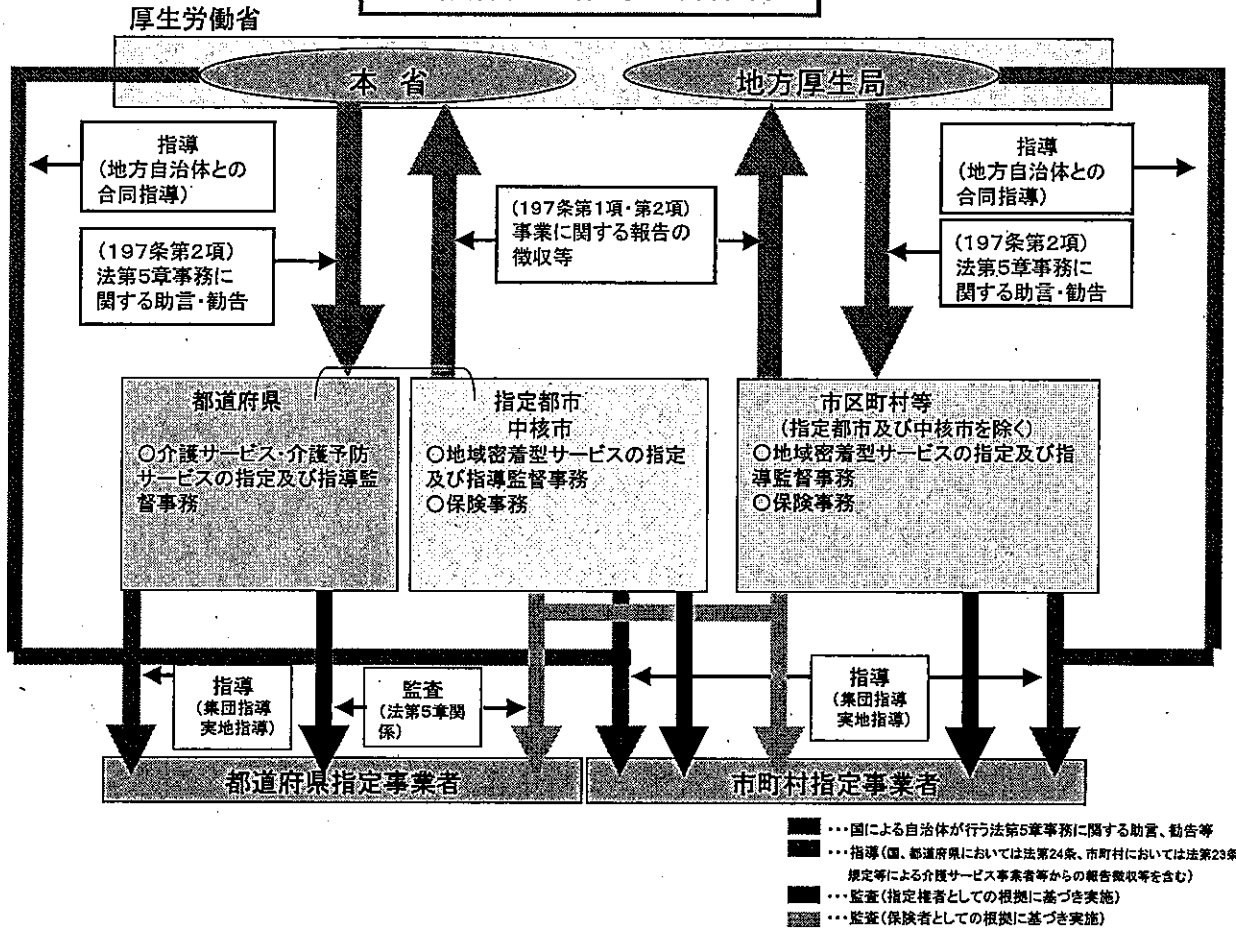
※ 上記の情報に基づき機動的な監査の実施

行政処分



※ 「介護保険施設等の指導監督について」（平成 18 年 10 月 23 日老発第 1023001 号厚生労働省老健局長通知）

介護保険の指導監督体制



介護サービス事業者の指導監督にかかる改正点等

| 従前の指導監督(平成12～17年度) | 平成17年制度改正 | 現行の指導監督(改正後) |
|--|--|---|
| <p>【指導指針 平成12年度以降】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○集団指導 介護サービス事業者を集め、講習方式で制度や報酬請求解釈等について周知 ○書面指導 集団指導の対象でなかった事業所等を対象に、「主眼事項及び着眼点」に基づき、基準の遵守状況等について確認を書面又は、面談方式で行う ○実地指導 施設サービス事業所は2年、居宅サービス事業所は3年に一度、「主眼事項及び着眼点」に基づき、基準の遵守状況及び運営状況、並びに報酬請求等の確認を事業所において実地に行う | <p>【指定の更新制度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○指定の更新制の創設 ・指定の効力に有効期間(6年)を設ける ○指定の拒否要件の創設 <p>【事後規制の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村にも監査権限を付与 ・立入検査規程を導入 ・基準違反に対して「改善勧告」「改善命令」を創設 ・不正請求等に対して「指定の効力の一部又は全部停止」を追加 | <p>【指導指針 平成18年度以降】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○集団指導 ・集団指導を強化し、指定制度、事後規制の理解の促進(書面指導については全面的に廃止) ・指定基準遵守の周知徹底 ・介護報酬請求に係る過誤・不正防止 ○実地指導 【介護保険施設等実地指導マニュアル 平成18年2月7日通知】 ・利用者の処遇及びサービスの質向上のため、身体拘束廃止や虐待の防止等への取組に関する指導強化(監査の前倒しとしての実地指導の取り止め)(随時実施するよう改正) (主眼事項及び着眼点に基づくチェック型の実地指導を廃止しそれに伴う事前資料の作成・提出を不要とした) ・介護報酬の各種加算等について請求の不適正な取り扱いの是正 |
| <p>【監査指針 平成12年度以降】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○監査 不正請求や実地指導に従わない事業所に対し、監査指針に基づき監査を実施 監査後の行政処分として、「指定取消」を実施 | <p>【監査指針 平成18年度以降】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○監査 ・法令等に基づき基準の遵守状況確認の徹底 ・市町村への監査権限の付与による、監査体制の強化 ・利用者等からの苦情や通報等に基づき、立入検査等による機動的な監査を実施 ・不正請求や違反事項に応じた、「改善勧告」「改善命令」「指定の効力の一部又は全部停止」「指定取消」の行政処分の実施を強化 | |

業務管理体制に関する届出について

介護サービス事業者（以下「事業者」という。）の不正事案の再発を防止し、介護事業運営の適正化を図るため、全ての事業者に対して、指定（許可）を受けている事業所又は施設（以下「事業所等」という。）の数に応じて、「法令遵守等の業務管理体制」の整備が義務付けられました。つきましては、「新たに事業所等の指定（許可）を受けた場合」又は「業務管理体制届出後、届出先や届出事項等に変更が生じた場合」は、下記に従い、必要な届出を行ってください。

1 新たに事業所等の指定（許可）を受けた場合

- (1) 当該申請者（法人等）が、事業者として初めて事業所等の指定（許可）を受けた場合
（＝これまでに、「業務管理体制に関する届出」を提出したことがない。）

⇒速やかに以下の体制を整備し、届出を行う。

【整備すべき業務管理体制と届出内容】

| 対 象 | 整備すべき業務管理体制 | 届出書類 | |
|--------|-------------|--------|-----------------|
| | | 届出様式 | 添付書類 |
| 事業所等の数 | 1～19の事業者 | 様式第10号 | / |
| | 20～99の事業者 | | 法令遵守規程の概要 |
| | 100以上の事業者 | | 法令遵守規程の概要 |
| | | | 業務執行状況の監査の方法の概要 |

- 当該届出は、事業者（＝法人等）ごとに行います。（事業所等ごとではありません。）
- 上記「整備すべき業務管理体制・届出書類」は「事業所等の数」によって異なります。
- 「事業所等の数」は、事業所番号が同じか否かに関わらず、指定等を受けた「サービスの種類ごと」に1事業所と数え（＝例えば、同一事業所が訪問介護と介護予防訪問介護の両方の指定を受けている場合は「2」とカウント）、休止中の事業所等も含めて数えます。
なお、みなし事業所は除きます。みなし事業所とは、病院等が行う居宅サービス（居宅療養管理指導、訪問看護、訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーション）であって、健康保険法の指定があったとき、介護保険法の指定があったときとみなされている事業所です。

【届出先】

| 届 出 先 区 分 | | 届 出 先 |
|-----------------------|---|-----------------|
| 事業所等が2以上の都道府県に所在する事業者 | 事業所等が3以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者 | 厚生労働大臣 |
| | 上記以外の事業者 | 事業所等の数が多い地方厚生局長 |
| 事業所等が岡山県のみ所在する事業者 | 地域密着型サービス（予防含む）のみを行う事業者で、その全ての事業所等が同一市町村内に所在する事業者 | 所在市町村長 |
| | 上記以外の事業者 | 岡山県知事 |

- 届出先が岡山県知事の場合は、原則として主たる事務所（本社）を所管する県民局健康福祉部健康福祉課へ届け出てください。（詳細は長寿社会課ホームページを参照してください。）
- 厚生労働省老健局・地方厚生局の提出先は、厚生労働省ホームページをご覧ください。

- (2) 当該申請者（法人等）が、事業者として既に事業所等の指定（許可）を受けている場合（＝これまでに、「業務管理体制に関する届出」を提出したことがある。）

当該事業者における事業所等の数の合計が、

- ①19以下→20以上になった、又は、99以下→100以上になった場合

（＝整備すべき業務管理体制に変更がある。）

⇒速やかに以下の届出を行う。

| 対 象 | 届 出 書 類 | |
|---------------------------------|----------|-----------------|
| | 届出様式 | 添 付 書 類 |
| 事業所等の数が 19 以下→ 20 以上になった事業者 | 様式第 11 号 | 法令遵守規程の概要 |
| 事業所等の数が 99 以下→ 100 以上になった事業者 | | 業務執行状況の監査の方法の概要 |

- ②19以下のまま、又は、99以下のまま、又は、100以上のままの場合

（＝整備すべき業務管理体制に変更がない）

⇒届出不要。

- 事業所等の数が増えたことにより、事業所等の事業展開地域が変わり、「届出先」が変更（＝市町村から岡山県へ、岡山県から地方厚生局へなど）になった場合は、上記とは別に、下記2の届出が必要となります。

2 業務管理体制届出後に、届出先や届出事項等に変更が生じた場合

⇒速やかに以下の届出を行う。

| 対 象 | 届出が必要となる事由 | 届 出 書 類 | | 届 出 先 |
|---------------------|---|----------|---|----------------------|
| | | 届出様式 | 添 付 書 類 | |
| 届出先や届出事項等に変更が生じた事業者 | 事業所等の事業展開地域が変わり、届出先が変更となった場合 (例) 市町村⇄岡山県 岡山県⇄地方厚生局 地方厚生局⇄厚生労働省 | 様式第 10 号 | | 変更前の行政機関と変更後の行政機関の双方 |
| | 届出先は変わらないが、届出事項(法令遵守責任者名、事業所の名称等)や整備すべき業務管理体制に変更が生じた場合 | 様式第 11 号 | ※該当する場合のみ 変更後の「法令遵守規程の概要」 変更後の「業務執行状況の監査の方法の概要」 | 届出済み行政機関 |

- 「法令遵守規程の概要」や「業務執行状況の監査の方法の概要」における字句修正など、業務管理体制に実質的な影響を及ぼさない軽微な変更の場合は、上記変更の届出の必要はありません。

◎「業務管理体制に関する届出」に関するホームページ

- <岡山県> http://www.pref.okayama.jp/soshiki/detail.html?lif_id=41387
又は岡山県ホームページ>保健福祉部>長寿社会課から検索
- <厚生労働省> <http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/service/>
又は「厚生労働省業務管理体制」と検索

業務管理体制の整備について

1 業務管理体制の整備

平成20年の介護保険法改正により、平成21年5月1日から、介護サービス事業者（以下「事業者」という。）の不正事案の再発を防止し、介護事業運営の適正化を図るため、全ての事業者に対して、指定（許可）を受けている事業所又は施設（以下「事業所等」という。）の数に応じて、「法令遵守等の業務管理体制」の整備が義務付けられ、事業者ごとに届け出ることとされています。

しかしながら、届け出れば、「業務管理体制の整備」が終わったわけではありません。

業務管理体制の整備は、単に法令遵守責任者の氏名等を行政に届け出ることが目的ではなく、あくまでも法令遵守責任者が中心となって事業者自らがコンプライアンス（法令遵守）を向上していただくことが本来の趣旨です。

●コンプライアンス（法令遵守）

コンプライアンス（compliance）は、「法令遵守」と訳されていますが、単に法令を守ることではなく、広義には、「企業活動において社会規範に反することなく、公正・公平に業務遂行すること」（出典：「大辞林 第二判」）と捉えられています。

2 業務管理体制の整備・運用状況の監督

本県では、平成22年度から業務管理体制の整備・運用状況を確認するために、順次、定期的に報告をいただき、確認検査（以下「一般検査」という。）を実施することとしています。（根拠：介護保険法第115条の33）

一般検査は、事業者の業務管理体制の問題点について検証し、事業者が自ら業務管理体制の改善を図り法令等遵守に取り組むよう意識付けすることが目的です。

（1）一般検査の内容

① 法令遵守責任者の役割及びその業務内容

② 業務が法令に適合することを確保するための規程の内容

③ 業務執行の状況の監査（法令遵守に係る監査）実施状況及びその内容

※②・③については、事業所等の数の区分に応じて実施する。

（2）一般検査の実施方法

一般検査は、届出内容について報告等を求め、基本的には書面検査で行うこととしています。（報告後、その内容について疑義等があれば電話等により法令遵守責任者に連絡し、内容を確認する場合があります。また、不備が認められたときには、出頭を求め運用状況を聴取する場合があります。）

（3）特別検査

事業所等の指定等取消処分相当事案が発覚した場合には、業務管理体制の問題点の確認やその要因の検証、取消処分相当事案への組織的関与の有無を検証するために特別検査を実施します。

3 事業者・法令遵守責任者の責務

(1) 事業者の責務

業務管理体制は、事業者自身の自己責任原則に基づく内部管理を前提としたものですから、県が事業者に代わり、指定等取消事案などの不正行為の未然防止を図るものではありません。

「業務管理体制の整備に関する報告」を行うことで、事業者自らが法令遵守の取組状況や法令遵守責任者が適切に機能しているかを自己点検していただき、今後のコンプライアンス向上のための取組を考えていただくきっかけにしてください。

そのため、一般検査は定期的実施することを予定しておりますが、検査のない年においても毎年、報告事項の自己点検を通じて、自ら法令等遵守態勢（参照：別添「業務管理体制の整備（2）」）を検証し、必要に応じて改善されるように継続的な取組をお願いします。

(2) 法令遵守責任者の役割

法令遵守責任者の役割については、法令等で明確に定められていません。これは、事業者自らが、事業者の実情に応じた取組を真剣に考え、試行錯誤しながらコンプライアンスを高めていただくことが重要だからです。

法令遵守責任者に何らかの資格等を求めるものではありませんが、少なくとも介護保険法及び介護保険法に基づく通知等の内容に精通した法務担当の責任者で、事業者内部の法令遵守を徹底することができる者が選任されることを想定しています。

また、法令遵守責任者には、辞令等が交付され、その役割と業務内容が事務分掌などで明記されていることが望まれます。

●業務内容の具体例

・年に1回以上、各事業所等の取組状況を各事業所等の従業員又は管理者からの聞き取り及び書面での報告等により把握する。

※自己点検シート等の活用或いは各種会議の場を活用する。

・各事業所等から選出された従業員又は管理者（以下「法令遵守担当者」という。）で組織された委員会を設置し、法令遵守責任者は事業者全体の法令遵守を徹底する連絡体制を確保する。

・研修等を実施し、従業員の法令遵守意識を高める。

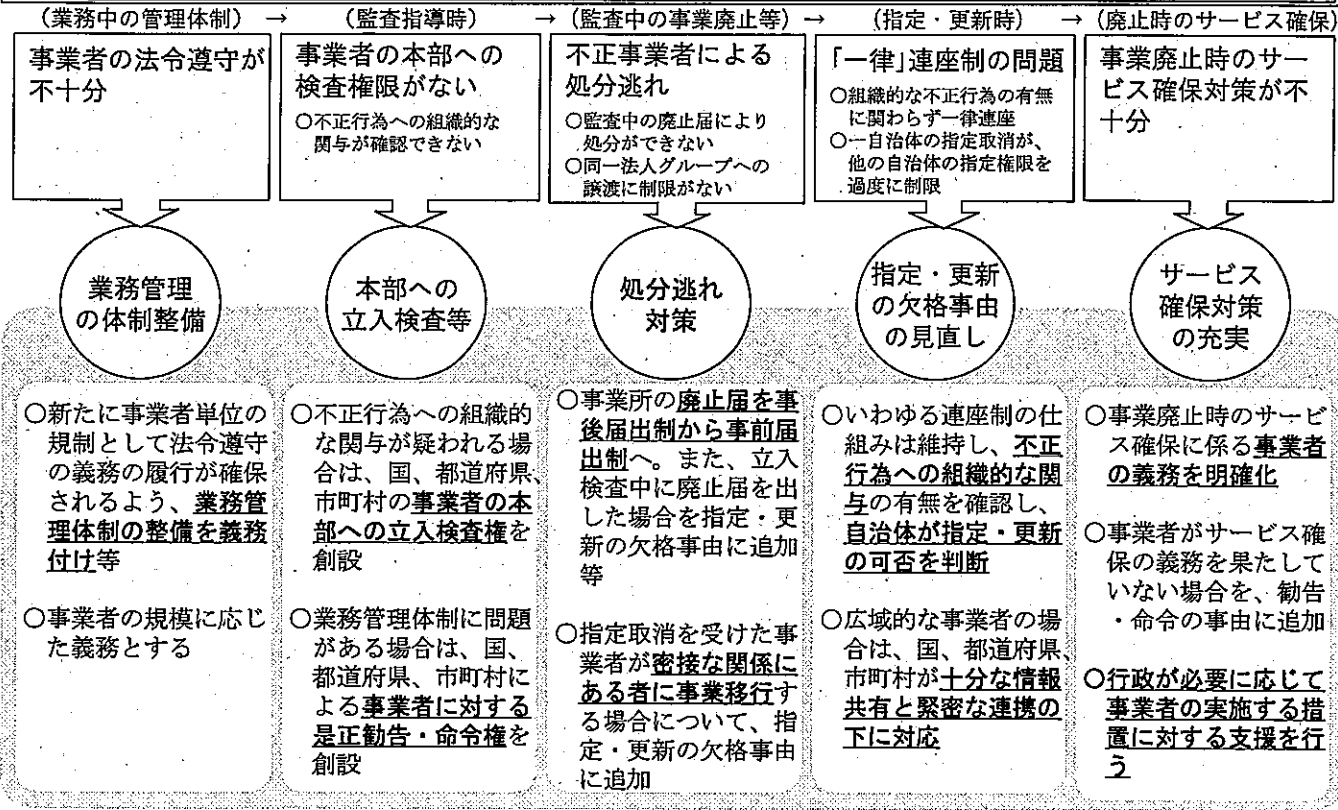
・定期的に、介護保険法その他の関連情報等（制度改正及び介護報酬に関する通知・Q&A等）の収集等を行う。

・苦情・事故等の問題が発生した場合には、速やかに報告を求め、事実関係の把握を行い、迅速に解決を図る。その原因を究明し、防止策を法令遵守担当者で組織された委員会等の場で検討し、各事業所等の運営に反映させる。

別添資料：厚生労働省ホームページ『介護サービス事業者の業務管理体制の整備について』
「介護サービス事業者の業務管理体制の監督について（説明資料）」抜粋

介護保険法及び老人福祉法の一部を改正する法律の概要

介護サービス事業者の不正事案の再発を防止し、介護事業運営の適正化を図るため、法令遵守等の業務管理体制整備の義務付け、事業者の本部等に対する立入検査権の創設、不正事業者による処分逃れ対策など、所要の改正を行う。

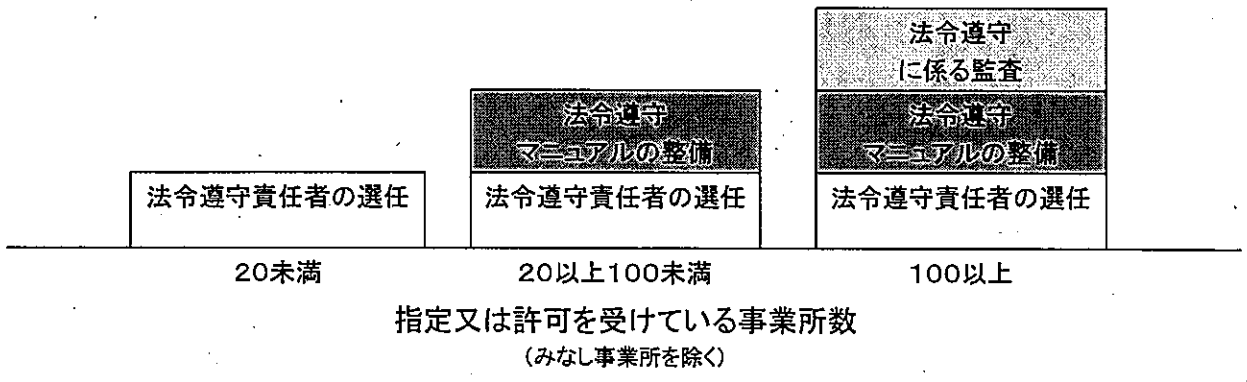


施行期日:平成21年5月1日(政令事項)、省令:平成21年厚生労働省令第54号(平成21年3月30日公布)

業務管理体制の整備(1)

法令遵守の義務の履行を確保するため、業務管理体制の整備を義務付けることにより、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図る。

(業務管理体制整備の内容)



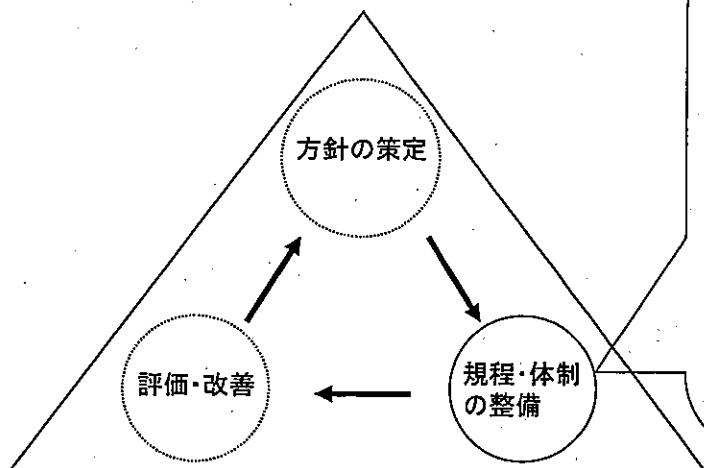
| 区 分 | 届出先 |
|---|----------------------|
| ① 指定事業所又は施設が二以上の都道府県に所在する事業者 | 厚生労働大臣(一部、地方厚生局長に委任) |
| ② 地域密着型サービス(予防含む)のみを行う事業者で、指定事業所が同一市町村内に所在する事業者 | 市町村長 |
| ③ ①及び②以外の事業者 | 都道府県知事 |

注)みなし事業所は、病院等が行う居宅サービス(居宅療養管理指導、訪問看護、訪問リハ及び通所リハ)であって、健康保険法の指定があったとき、介護保険法の指定があったものとみなされている事業所のこと。

業務管理体制の整備(2)

業務管理体制は、事業者自ら組織形態に見合った合理的な体制を整備するものであり、事業者の規模や法人種別等により異なるものであること。また、省令で定める整備の基準は、事業者が整備する業務管理体制の一部であることに留意する。

【法令等遵守※1態勢※2の概念図】



【事業所数100以上の事業者】

- 法令遵守責任者の選任
- 法令遵守規程の整備
- 法令遵守に係る監査の実施

【事業所数20以上100未満の事業者】

- 法令遵守責任者の選任
- 法令遵守規程の整備

【事業所数20未満の事業者】

- 法令遵守責任者の選任

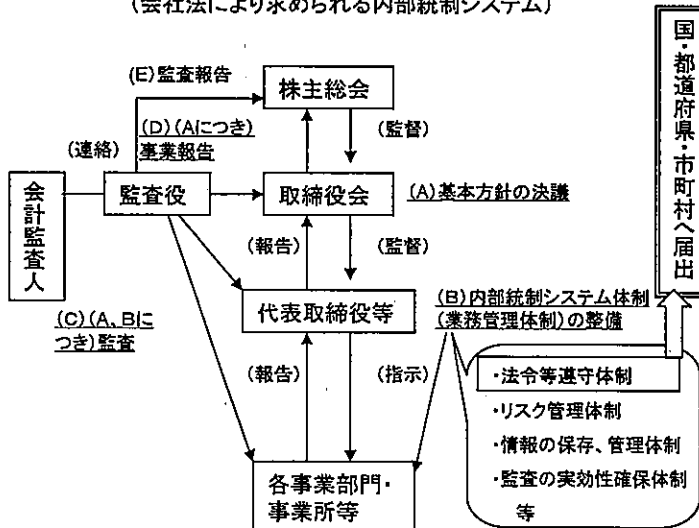
〈事業者自らの取り組み〉

〈法令による義務付け〉

※1 法令等遵守とは、単に法令や通達のみを遵守するのではなく、事業を実施する上で必要な法令の目的(社会的要請)や社会通念に沿った適応を考慮したもの。
 ※2 「態勢」とは、組織の様式(体制)だけでなく、法令等遵守に対する姿勢や体制づくりへの取組みを指している。

業務管理体制を構築するプロセスと監督のイメージ

(会社法により求められる内部統制システム)



【法令等遵守態勢の確認の視点】

1 方針の策定

- ①法令等遵守の状況を的確に認識し、法令等遵守態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方針を検討しているか。
- ②法令等遵守に係る基本方針を定め組織全体に周知させているか。
- ③方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

2 内部規程・組織体制の整備

- ①法令等遵守方針に則り、内部規程等を策定させ組織内に周知させているか。
- ②法令等遵守に関する事項を一元的に管理する態勢(体制)を整備しているか。
- ③各事業部門等に対し、遵守すべき法令等、内部規程等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか。

3 評価・改善活動

- ①法令等遵守の状況を的確に分析し、法令等遵守態勢の実効性の評価を行った上で、問題点等について検証しているか。
- ②検証の結果に基づき、改善する態勢を整備しているか。

| | |
|-------|--|
| 取締役 | A 内部統制システムの基本方針の決議 |
| 代表取締役 | B (Aを受け)内部統制システムの体制の整備 D Aの概要を事業報告に記載し、取締役会を経て株主総会に報告 |
| 監査役 | C (A, Bにつき)監査 E (Cにつき)株主総会に監査報告 |

※システムの図は、監査役設置会社をベースとし一例示したものであり、事業者の規模や法人種別等により異なることに留意すること。

※受付番号

業務管理体制届出書

年 月 日

岡山県知事 殿

届出者 住 所 (法人にあつては、主たる事務所の所在地)

氏 名 (法人にあつては、名称及び代表者氏名)



介護保険法(平成9年法律第123号)第115条の32第2項(第4項)の規定により届け出ます。

| | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------|-------------|--|-------|------|-------|--|--|
| ※ 事 業 者 (法 人) 番 号 | | | | | | | | | | | |
| 届 出 の 内 容 | | 1 介護保険法第115条の32第2項関係(新規届出) | | | | | | | | | |
| | | 2 介護保険法第115条の32第4項関係(届出先区分変更) | | | | | | | | | |
| 事 業 者 | フリガナ 名称又は氏名 | | | | | | | | | | |
| | 主たる事務所の 所在地 | (郵便番号 -) | | | | | | | | | |
| | 連 絡 先 | 電話番号 | | | | | FAX番号 | | | | |
| | 法人の種別 | | | | | | | | | | |
| | 代表者の職名・ 氏名・生年月日 | 職 名 | | | フリガナ 氏 名 | | | 生年月日 | 年 月 日 | | |
| | 代表者の住所 | (郵便番号 -) | | | | | | | | | |
| 事 業 所 名 称 等 | | 事業所名称 | 指定(許可) 年 月 日 | 介護保険事業所番号 (医療機関コード等) | 所 在 地 | | | | | | |
| | | 計 簡所 | | | | | | | | | |
| 介護保険法施行規則 (平成11年厚生省令 第36号)第140条の40 第1項第2号から第 4号までの届出事項 | | 第2号 (法令遵守責任者) | | 氏名(フリガナ) | | | 生年月日 | | | | |
| | | 第3号 (規程の概要) | | | | | 年 月 日 | | | | |
| | | 第4号 (監査の方法の概要) | | | | | | | | | |
| 区 分 変 更 | 区分変更前の行政機関の 名称及び担当部局 | | | | | | | | | | |
| | 事 業 者 (法 人) 番 号 | | | | | | | | | | |
| | 区 分 変 更 の 理 由 | | | | | | | | | | |
| | 区分変更後の行政機関の 名称及び担当部局 | | | | | | | | | | |
| | 区 分 変 更 年 月 日 | | | | 年 月 日 | | | | | | |

備考 ※印欄には、記入しないでください。

| | |
|-------|--|
| ※受付番号 | |
|-------|--|

業務管理体制届出事項変更届出書

年 月 日

岡山県知事 殿

届出者 住 所 (法人にあつては、主たる事務所の所在地)

氏 名 (法人にあつては、名称及び代表者氏名)

印

業務管理体制に係る届出事項を変更したので、介護保険法(平成9年法律第123号)第115条の32第3項の規定により届け出ます。

| ※ 事 業 者 (法 人) 番 号 | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | |

| 変 更 が あ っ た 事 項 | |
|-----------------|---------------------------|
| 1 | 法人の種別又は名称(フリガナ) |
| 2 | 主たる事務所の所在地, 電話番号又はFAX番号 |
| 3 | 代表者の氏名(フリガナ)及び生年月日 |
| 4 | 代表者の住所又は職名 |
| 5 | 事業所名称(フリガナ),所在地等 |
| 6 | 法令遵守責任者の氏名(フリガナ)及び生年月日 |
| 7 | 業務が法令に適合することを確保するための規程の概要 |
| 8 | 業務執行の状況の監査の方法の概要 |

| 変 更 の 内 容 | |
|-----------|--|
| (変更前) | |
| (変更後) | |

備考 ※印欄には、記入しないでください。

介護保険事業者の法令遵守について

介護保険の保険給付とは(介護保険法の理念):介護保険法第2条

- ↓ 要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止
- ↓ 医療との連携に十分配慮したサービス提供
- ↓ 被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じたサービス提供
- ↓ 被保険者の選択に基づくサービス提供
- ↓ 多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的なサービス提供
- ↓ 被保険者が、要介護状態になった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるようなサービス提供の内容及び水準

指定居宅サービス事業者等の義務:介護保険法第5章

- ☒ 指定事業者は、要介護者(又は要支援者)の人格を尊重しなければならない。
- ☒ 指定事業者は、介護保険法又は同法に基づく命令(政令及び省令)を遵守しなければならない。
- ☒ 指定事業者は、要介護者(又は要支援者)のため忠実にその職務を遂行しなければならない。
- ☒ 指定事業者は、上記に規定する義務の履行が確保されるよう、業務管理体制を整備しなければならない。

法第74条第5項:指定居宅サービス事業者、法78条の4第7項:指定地域密着型サービス事業者、法第81条第5項:指定居宅介護支援事業者、法第115条の4第5項:指定介護予防サービス事業者、法115条の14第7項:指定地域密着型介護予防サービス事業者

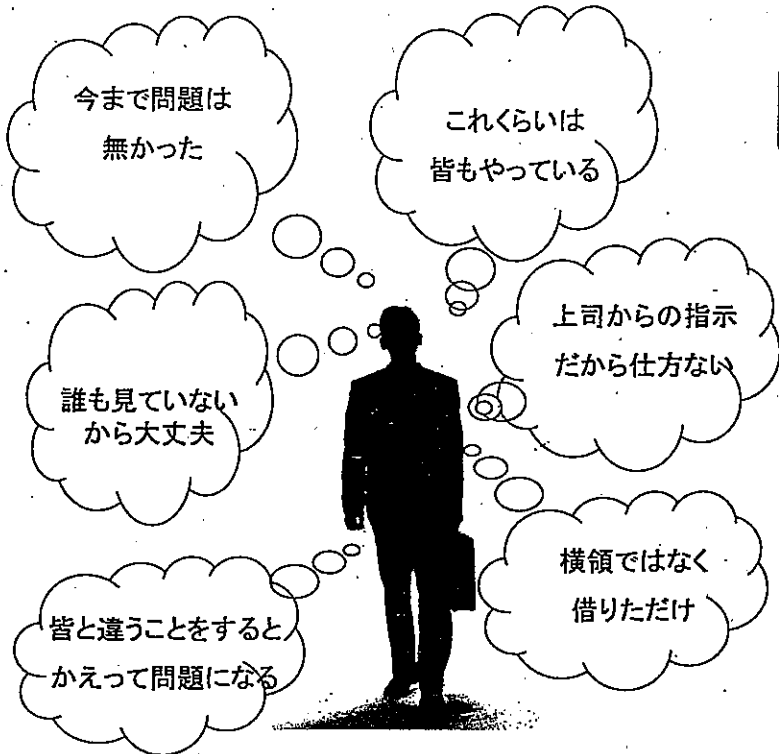
指定居宅サービス事業者等の義務に違反した場合

指定の取消し等の行政処分の対象

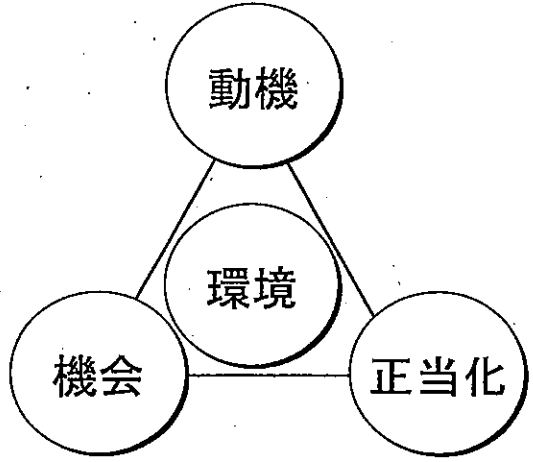
法第77条第1項第4号:指定居宅サービス事業者、法78条の10第1項第6号:指定地域密着型サービス事業者、法第84条第1項第4号:指定居宅介護支援事業者、法第115条の9第1項第4号:指定介護予防サービス事業者、法115条の19第1項第6号:指定地域密着型介護予防サービス事業者

(※下線部は、21年5月改正部分)

なぜ不正が起きるのか？

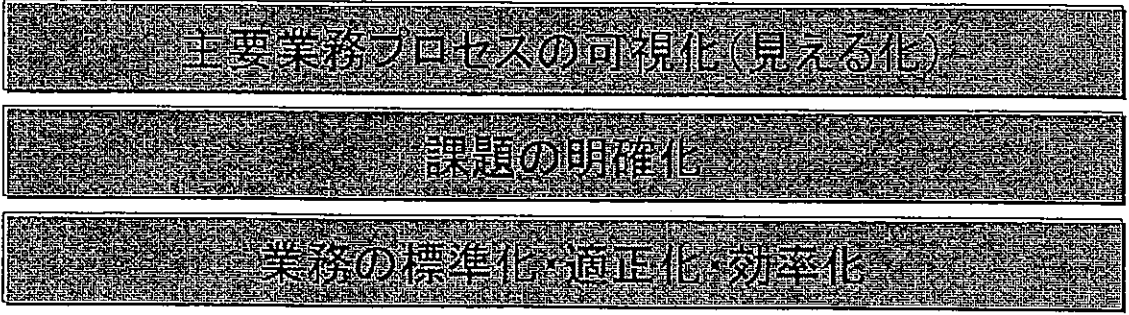
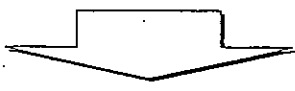
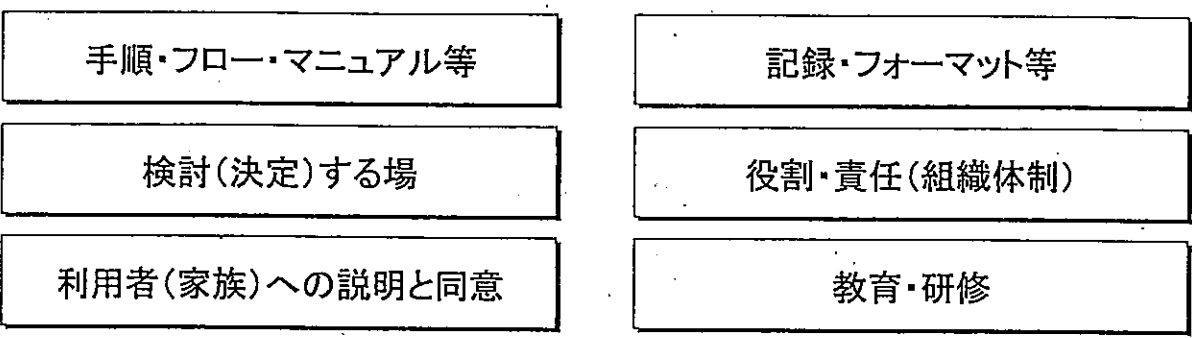


不正の発生要素



事業者の責任はどこまでか？

不祥事を防ぐための取組みや仕組みが機能しているか



【1 主な関係法令】

☆介護保険法（平成9年法律第123号）

☆介護保険法施行令（平成10年政令第412号）

☆介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36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（平成11年厚生省令第38号）

☆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）

☆介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について（平成11年老企第29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）

※上記の法令・通知等は、次の文献、ホームページ等でもご確認ください。

文献：介護報酬の解釈《平成21年4月版》（発行：社会保険研究所）

HP：厚生労働省 法令等データベースシステム

<http://www.hourei.mhlw.go.jp/hourei/>

総務省 法令データ提供システム

<http://law.e-gov.go.jp/cgi-bin/idxsearch.cgi>

【介護保険に関する情報】

☆WAM. NET（運営：独立行政法人福祉医療機構）

<http://www.wam.go.jp/>

福祉保健医療関連の情報を提供するための、総合的な情報ネットワークシステム。

※以下各番号はH22年度版自己点検シート（人員・設備・運営編）に対応しています。

第1 基本方針（基準省令第1条）

（基準の性格）

基準は、指定居宅介護支援の事業がその目的を達成するために必要な最低限の基準を定めたものであり、指定居宅介護支援事業者は、基準を充足することで足りるとすることなく常にその事業の運営の向上に努めなければならないものである。

（事業所の公正中立性の確保）

- 提供される居宅サービス等が特定の事業者に不当に偏っている。
 - ・ 利用者への情報提供が、法人内の居宅サービス事業所のみとなっている。
 - ・ 利用者に情報提供している居宅サービス事業所の数が少ない。
 - ・ 利用者に選択を求めることなく法人内の居宅サービス事業所のみを居宅サービス計画に位置付けている。

（ポイント）

・ 居宅介護支援事業者は、利用者自身による自由なサービス選択の幅を広げるため、当該利用者が居住する地域の指定居宅サービス事業者等に関するサービス内容、利用料等の情報を適正に利用者又その家族に対して提供するものとし、情報提供等の資料や手段等を整備しておくこと。

（例）

- ・ 通常の事業実施地域の居宅サービス事業所一覧等を配布、教示
- ・ 介護サービス情報の公表結果を活用
- ・ 他事業所のパンフレット等を提示、配布

第2 人員に関する基準（基準省令第2～3条）

1 介護支援専門員

- 介護支援専門員の配置数が不足している。
 - ・ 担当件数が多く、利用者へのモニタリング・ニーズの把握等が不十分。
 - ・ 介護支援専門員の退職後、後任の職員募集等の人員確保を行っていない。

（ポイント）

・ 常勤の介護支援専門員を1人以上配置すること。

・ 常勤の介護支援専門員の配置は利用者の数35人に対して1人を標準とし、利用者の数が35人又はその端数を増すごとに増員すること。

ただし、増員に係る介護支援専門員は非常勤でも可。

・ 開設法人は、基準を遵守した介護支援専門員の配置に努めること。

- 介護支援専門員証の写しが事業所に整理・保存されていない。
 - ・介護支援専門員本人及び管理者が資格の有効期間を把握しておらず、資格が失効している。

(ポイント)

- ・すべての介護支援専門員の資格証を原本で確認し、写しを整理・保存しておくこと。
 - ・介護支援専門員証の有効期間を確認すること。
- (※介護支援専門員の資格管理については、集団指導資料P69～70参照)

- 雇用契約書又は労働条件通知書等により、当該事業所管理者の指揮命令下にあること及び職務の内容が明確にされていない。

(ポイント)

- ・常勤・非常勤を問わず、労働契約の締結に際し、従業者に賃金、労働条件（雇用期間、就業場所、従事する業務（兼務の職務）、勤務時間等）を明示すること。（労働基準法第15条）
- ・労働条件通知書、雇用契約書を作成し、交付すること。
- ・法人代表、役員が管理者、介護支援専門員の常勤従業者となる場合も、就業場所、従事する業務、勤務時間等を明らかにすること。

2 管理者

- 管理者が常勤・専従の要件を満たしていない。
- 管理者が行っている介護支援専門員としての業務が、管理者の本来業務の遂行に支障を生じさせている。
- 管理者が介護支援専門員の更新手続を行っておらず、資格が失効している。

(ポイント)

- ・管理者は、介護支援専門員であって、専らその職務に従事する常勤の者であることが原則。

ただし管理上支障がない場合は、(1)又は(2)との兼務可。

(1)当該事業所の介護支援専門員の職務

(2)同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務。

※ただし、兼務する職務が当該事業所の管理業務と同時並行的に行えない場合は不可。

※訪問系サービスの従業者、介護保険施設の常勤専従の介護支援専門員との兼務は不可。

第3 運営に関する基準

1 内容及び手続の説明及び同意（基準省令第4条）

- 「重要事項説明書」の記載事項が不十分。
 - ・ 苦情相談を受ける窓口として、事業所の通常の事業の実施地域内の市町村の窓口や
・ 国保連などの記載がない。
 - ・ 記載内容が、現状の体制と異なっている。
 - ・ 利用料に関する記載がない。
 - ・ H21年4月報酬改定後の内容（各種加算等）が反映されていない。

（ポイント）

【重要事項説明書に記載が必要な事項】

- ①居宅介護支援事業所の運営規定の概要
- ②介護支援専門員の勤務の体制
- ③秘密の保持
- ④事故発生時の対応
- ⑤苦情処理の体制
- ⑥その他サービスを選択するために必要な重要事項
- ・ 掲載する情報の見直しを行い、利用者への正しい情報提供に努めること。

- 重要事項の説明を行っていない。
- 契約をした後に重要事項の説明を行っている。

（ポイント）

- ・ 「重要事項説明書」は、利用申込者が事業所を選択するために重要な事項を説明するためのものであるため、あらかじめ当該説明書を交付し、重要事項の説明を行うこと。
- その後、利用申込者等がサービス提供を希望する場合に同意を文書により得ること。

- 「重要事項説明書」と「運営規程」の記載内容（営業日・営業時間、通常の事業の実施地域、サービス提供の内容など）が相違している。

（ポイント）

- ・ 「運営規程」の内容を基本にして作成し、事業の実態とも整合していること。
- ※運営規程の内容を変更する場合は、別途、変更届が必要。

2 提供拒否の禁止（基準省令第5条）

3 サービス提供困難時の対応（基準省令第6条）

● 正当な理由なくサービスの提供を拒んでいる。

- ・ 要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否している。
- ・ 利用者に十分な説明を行うことなく、事業者の都合により事業所を変更させている。

（ポイント）

・ 居宅介護支援事業者は、正当な理由なく居宅介護支援の提供を拒んでははならない。正当な理由とは、次のような場合等である。

（1）事業所の現員では対応しきれない場合。

（2）利用申込者の居住地が通常の事業の実施地域外である場合。

（3）利用申込者が他の居宅介護支援事業所にも併せて依頼している場合。

・ 受け入れができない場合は、他の居宅介護支援事業所の紹介等を行うこと。

6 身分を証明する書類の携行（基準省令第9条）

● 利用者の居宅訪問時に介護支援専門員証を携行していない。

（ポイント）

・ 初回訪問時や利用者（又はその家族）から求められた場合は速やかに介護支援専門員証を提示できるよう、常に携行しておくこと。

7 利用料等の受領（基準省令第10条）

● 通常の事業の実施地域内の利用者から交通費（駐車料金等）の支払いを受けている。

● 運営規程に定めのない交通費、その他利用料の支払いを受けている。

● 交通費について事後に説明、同意を得ている。

（ポイント）

・ 通常の事業の実施地域以外の居宅を訪問して居宅介護支援を行う場合に、実施地域を越えた地点からの交通費の支払を受けることができる。

・ 交通費の支払いを受ける事業所は、運営規程に料金を明確に規定しておくこと。

・ 交通費の支払いを受けることについて、あらかじめ説明を行い、利用者の同意を得ること。

10 居宅介護支援の具体的取扱方針（基準省令第13条）

（1）介護支援専門員による居宅サービス計画の作成（基準省令第13条第1号）

● 指定居宅介護支援の主要な業務（アセスメント、居宅サービス計画の作成、サービス担当者会議の開催、モニタリング）を介護支援専門員以外の者が行っている。

(ポイント)

- ・※無資格者にサービス提供させたとして、取消処分の事例有り。

(4) 総合的な居宅サービス計画の作成（基準省令第13条第4号）

- 介護給付対象以外のサービスが居宅サービス計画に位置付けられていない。

(ポイント)

- ・保健医療サービス、福祉サービス、家族や地域等インフォーマルな支援を含めた、総合的な計画となるよう努めること。

(6) 課題分析の実施（基準省令第13条第6号）

- アセスメントの内容（項目）が不十分である。

(ポイント)

- ・利用者の解決すべき課題の把握にあたっては、「課題分析標準項目」の全項目について実施すること。
- ・居宅サービス計画の変更時には、新規作成時と同様、再アセスメントを行うこと。

(7) 課題分析における留意点（基準省令第13条第7号）

- アセスメントにあたり、利用者の居宅を訪問していない。

(ポイント)

- ・利用者の生活環境を把握する観点からも、アセスメントは利用者の居宅で行うことが必要である。
- ・利用者及びその家族と面接して行うこと。

(9) サービス担当者会議等による専門的意見の聴取（基準省令第13条第9号）

- 関係する全ての担当者を招集せずにサービス担当者会議を開催している。
 - ・新たに居宅サービス計画に位置付けることとなったサービス担当者しかサービス担当者会議に参加させていない。
 - ・一部のサービス担当者に対しサービス担当者会議への出席依頼を行っていない。
 - ・日程調整を行うことなく、始めから意見照会だけを行っている。
- サービス担当者会議の記録がない。

(ポイント)

- ・居宅サービス計画原案に位置付けられた全ての居宅サービス等の担当者を招集する(意見照会に対する回答を含む)ことが必要である。
- ・意見照会を行うのは、次のような「やむを得ない理由」がある場合である。
 - (1) サービス担当者の事由により参加が得られなかった場合。
 - (2) 利用者の状態に大きな変化が見られない等における軽微な変更の場合。
- ・サービス担当者の事由により出席できない場合でも、照会等により意見を求め、その内容を記録しておくこと。

(10) 居宅サービス計画(原案)の説明及び同意(基準省令第13条第10号)

(11) 居宅サービス計画の交付(基準省令第13条第11号)

- 居宅サービス計画原案の同意、居宅サービス計画の交付を行っていない。
- サービス提供開始後に同意、交付を行っている。
- 居宅サービス計画を交付していないサービス事業所がある。
- 同一法人で併設されたサービス事業所への交付を省略している。

(ポイント)

- ・サービス提供前に、居宅サービス計画原案の内容を説明し、文書により同意を得て居宅サービス計画を交付すること。
- ・同意を要する居宅サービス計画原案とは居宅サービス計画書の第1～3表及び第6、7表の全てである。
- ・居宅サービス計画に位置付けた全てのサービス事業所へ交付すること。
- ・利用者が同意したことがわかる形で交付すること。

(12) 居宅サービス計画の実施状況等の把握及び評価等(基準省令第13条第12号)

(13) モニタリングの実施(基準省令第13条第13号)

- モニタリングを行っていない。
- 利用者の居宅以外でモニタリングを行っている。
- モニタリングの結果を記録していない。

(ポイント)

- ・少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接して行うこと。
また、その結果を記録すること。
 - ・モニタリングができない「特段の事情」とは利用者の事情であり、介護支援専門員に起因する事情ではない。
 - ・「特段の事情」がある場合については、その具体的内容を記録しておくこと。
- ※平成21年2月27日長寿第1683号「居宅介護支援事業におけるモニタリングについて」を参照(集団指導資料P65～66)

(14) 居宅サービス計画の変更の必要性についてのサービス担当者会議等による専門的意見の聴取(基準省令第13条第14号)

- 要介護更新認定時にサービス担当者会議を開催していない。
- 要介護状態区分の変更認定時にサービス担当者会議を開催していない。

(ポイント)

・要介護更新認定を受けた場合又は要介護状態区分の変更認定を受けた場合は、サービス担当者会議を開催し、居宅サービス計画の変更の必要性について各サービス担当者から意見を求めること。

(15) 居宅サービス計画の変更(基準省令第13条第15号)

- 居宅サービス計画の変更時に必要な手続きが行われていない。

(ポイント)

・居宅サービス計画の変更にあたっては、新規作成時と同様の一連の業務(再アセスメント、居宅サービス計画原案の作成、サービス担当者会議、利用者への説明、同意、交付)を行うこと。

- 軽微でない居宅サービス計画の変更時に必要な手続きが行われていない。

(ポイント)

・新規作成時と同様の一連の業務を要しない「軽微な変更」とは、利用者の状態や目標に変化がなく、居宅サービス計画に位置付けた目標、期間、サービス内容を変更する必要がない場合である。

(例)

- ・利用者又は家族の希望等によるサービス提供日時だけの変更
- ・利用者の体調不良や家族の都合等による臨時的、一時的な場合におけるサービス提供回数の増減

(※継続的なサービス提供回数の増減は軽微な変更ではない。)

したがって、原則としてサービス提供の増減や頻度の変更、サービス事業所の変更やサービスの追加は軽微な変更には該当しない。

- 介護支援専門員がサービス事業所の変更に応じない。

(ポイント)

・居宅サービス計画は利用者の希望を尊重して作成されるものであり、利用者自身がサービス事業所を選択できることが基本であることから、利用者から事業所の変更の要請があれば検討する必要があること。

(18) 主治の医師等の意見等（基準省令第13条第18号・第19号）

- 主治医等に意見を求めることなく医療サービスを居宅サービス計画に位置付けている。
- 主治医等からの指示の記録がない。

(ポイント)

・居宅サービス計画に医療サービス（訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅療養管理指導、短期入所療養介護）を位置付けるには、主治医等の指示が必要である。（口頭でも可）

・あらかじめ利用者の同意を得て、主治医等に意見を求めること。

また、その内容（必要性、具体的な実施方法、実施期間等）を居宅介護支援経過等に記録すること。

※サービス提供事業所に対し、主治医からサービス提供事業所あての「指示書」の写しの提出を求めることは適切ではない。

(21)(22) 福祉用具貸与及び特定福祉用具販売の居宅サービス計画への反映
(基準省令第13条第21号・第22号)

- 福祉用具貸与・販売が必要な理由を居宅サービス計画に記載していない。
- サービス担当者会議を開催していない。

(ポイント)

・福祉用具貸与・販売を居宅サービスに位置付ける場合には、サービス担当者会議を開催し、当該計画に必要な理由を記載すること。

・福祉用具貸与については、居宅サービス計画作成後必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続利用の必要性を検証し、継続利用する場合には再度居宅サービス計画にその理由を記載すること。

- 軽度者の「調査票の写しの内容が確認できる文書」を福祉用具貸与事業所へ送付していない。

(ポイント)

・軽度者の居宅サービス計画に福祉用具貸与（車いす及び付属品、特殊寝台及び付属品、床ずれ防止用具、体位変換器、認知症老人徘徊感知器、移動用リフト）を位置付ける場合には、市町村から調査票の写しを入手すること。

・利用者の同意を得たうえで、調査票の写しの内容が確認できる文書を福祉用具貸与事業所へ送付すること。

（※軽度者への福祉用具貸与については集団指導資料P28～30参照）

(25) 指定介護予防支援業務の受託上限（基準省令第13条第25号）

- 指定介護予防支援事業者からの受託数が上限を超えている。

(ポイント)

・指定介護予防事業所から委託を受けることができる利用者の数は、常勤換算法で算定した介護支援専門員1人につき8人を上限とする。

※ただし、特別地域に住所を有する利用者を除く。

14 管理者の責務（基準省令第17条）

- 管理者が従業者の業務の把握をしていない。
- 管理者が、実際には、管理業務全般を他の従業者に任せて管理しておらず、届出上のみ管理者となっている。

(ポイント)

・管理者の責務とは

(1) 介護支援専門員その他の従業者の管理

(2) 指定居宅介護支援の利用申込みに係る調整

(3) 業務の実施状況の把握

(4) 介護支援専門員その他の従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令

※不正を防ぐための取組みや仕組みが事業所にあるかどうか再点検してください。

16 勤務体制の確保等（基準省令第19条）

- 派遣、委託、請負といった形態でサービス提供を行っているが、契約関係が不明確。

(ポイント)

・労働者派遣法に基づき派遣会社から派遣された介護支援専門員については、居宅介護支援事業所に指揮命令権が生じるので可能であるが、派遣会社と居宅介護支援事業所との契約において、業務の指示関係について明記しておくことが必要である。

※「業務の委託契約」や「業務の請負契約」は、指揮命令関係が生じないため不可。

- 勤務予定表が適切に作成されていない。
 - ・翌月の勤務予定表が前月末までに作成されていない。
 - ・勤務予定表が事業所ごとに作成されていない。
 - ・勤務予定表に管理者の勤務予定や従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係などが明記されていない。
 - ・非常勤職員について勤務予定の管理を行っていない。

(ポイント)

・原則として、管理者を含む全ての従業者を記載し、事業所ごと、月ごとに作成すること。

・従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係などを明記すること。

- 従業者の資質向上のための研修が、計画的に実施されていない。
- 研修（内部・外部を含む）の実施記録等が保存されていない。

（ポイント）

- ・年間計画などを策定し、実施後は資料等を含め、記録を残すこと。
- ・介護支援専門員実務研修終了後、初めて就業した介護支援専門員については、就業後6月から1年の間に都道府県等が行う初任者向けの研修を受講する機会を確保すること。

19 掲示（基準省令第22条）

- 事業運営にあたっての重要事項が掲示されていない。運営規程のみを掲示している。
- 苦情に対する措置の概要、利用料などが欠落している。
- 事業所の見やすい場所に掲示されていない。

（ポイント）

- ・掲示すべき内容（項目）は、重要事項説明書と同じ。
- ・受付コーナー、相談室等利用申込者等が見やすいよう工夫して掲示すること。
- ※掲示が困難な場合には、利用者等誰もが閲覧できるように、ファイル等に入れて、受付コーナー、相談室等に立てかけておくことでも差し支えない。

20 秘密保持等（基準省令第23条）

- 従業者の在職中及び退職後における、利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持について、事業者と従業者間の雇用契約、就業規則、労働条件通知書、誓約書等で取り決めが行われていない。
- サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いることについて、それぞれから文書による同意が得られていない。
- 利用者の家族から使用同意を得る様式になっていない。
- 個人情報の保管状態が不適切である。

（ポイント）

- ・家族の個人情報を使用する可能性もあるため、利用者だけでなく家族についても記名できる様式にしておくこと。
- ・個人情報の漏洩防止のため、保管庫は施錠可能なものとし、中のファイルなどが見えないようにすること。

※個人情報の取扱いについては「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」及び「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の一部改正について（通知）」を参照
 県HP>組織で探す>保健福祉部>長寿社会課HP>【お知らせ】欄に掲載

2 3 苦情処理（基準省令第26条）

- 苦情処理に関する記録様式（処理簿・台帳等）が作成されていない。
- 苦情処理の内容が記録様式に記録されていない。
- 苦情の内容の記録のみで、「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組み」などが記録されていない。「再発防止のための取組み」が行われていない。

（ポイント）

- ・苦情を受け付けた場合は、苦情の内容等を記録すること。
また、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを行うこと。

2 4 事故発生時の対応（基準省令第27条）

- 事故（「ひやりはっと」を含む。）に関する記録様式（報告・台帳等）が作成されていない。
- 事故（「ひやりはっと」を含む。）の事例報告が記録様式に記録されていない。
- 事故の内容の記録のみで、「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組み」などが記録されていない。
- 事業所としての「再発防止のための取組み」が行われていない。
- 損害賠償保険に加入していない。又は、賠償金の積み立てを行っていない。
- 県（事業所を所管する県民局）又は市町村等に報告していない。

（ポイント）

（※集団指導資料P71～73参照）

- ・事故の状況やその後の処置について記録し、再発防止に取り組むこと。
- ・事故の状況等によっては、事業所を所管する県民局へ報告を行うこと。
※介護保険施設・事業所における事故等発生時の対応に係る指針（岡山県版）参照

2 5 会計の区分（基準省令第28条）

- 事業所ごとに経理を区分していない。
- 指定居宅介護支援の事業と他の事業の経理・会計が区分されていない。

（ポイント）

- ・事務的経費等についても按分するなどの方法により、会計を区分すること。

2 6 記録の整備（基準省令第29条）

- 退職した従業員に関する諸記録を従業員の退職後すぐに廃棄している。
- 居宅サービス計画を変更したら、以前の居宅サービス計画を廃棄している。
- 契約解除になった利用者の記録をすぐに廃棄している。

(ポイント)

・利用者に対する居宅介護支援の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から2年間保存すること。

第4 変更の届出等（介護保険法第82条）

●変更届出書が提出されていない。（事業所の専用区画、管理者、介護支援専門員、運営規程、役員など）

(ポイント)

(※集団指導資料P55～56参照)

・変更した日から10日以内に提出すること。なお、複数回にわたって変更が発生した場合でも、変更事実の発生日ごとに変更届を作成すること。

※変更届が必要な事項や添付書類については「申請の手引き」で確認すること。

※事業所の移転など重要な変更の場合は、事前に県民局担当課に相談すること。

●事業実態がないのに、休止（廃止）の届出が提出されていない。

●休止・廃止の届出が、1月前までに提出されていない。

(ポイント)

(※集団指導資料P57参照)

・事業を休止、又は廃止しようとするときは、休（廃）止日の1月前までに届け出ること。

※現に利用者がある場合には、他の事業所に引き継ぐことが必要。