

人員基準、設備基準、運営基準等に係る留意事項 〈各サービス共通〉

○重要事項の説明、同意

- ・重要事項説明書の内容と、運営規程の対応条文の内容が異なっている場合があります。例えば、営業日や営業時間、通常の実施地域など。
重要事項説明書は、基本的に運営規程に定められている事項その他の重要事項を的確に説明するためのものです。運営規程が先です。小手先で利用者への説明事項を変更してしまうのではなく、事業所運営上の必要性をよく検討し、あくまでも運営規程を変更した上で、その説明のための重要事項説明書の変更を行う必要があります。ちなみに、運営規程を変更の際には、県への変更届の提出が必要になります。
- ・わかりやすく、簡潔な文書を心がけましょう。
また、文字の変換ミスや誤字・脱字など単純な誤りも目立ちます。よい機会ですから再度読み直し、誤りがないかどうか確認してみてください。重要事項説明書は、文書を手渡した上で説明することを前提にしているとはいえ、利用者がサービスを受けることに対し同意する際、また後で内容等を確認するためにも重要な文書です。わかりにくい文章や誤字・脱字があるものでは、きちんと説明したことにならないとともに、同意内容にズレが生じるなどトラブルの原因にもなりますので、注意しましょう。
- ・通常の実施地域外への交通費は、利用者から実費を負担してもらうことができますが、負担額の計算方法にあいまいな点がないようにしましょう。説明の際に、当該利用者の居宅では〇〇km×単価〇〇円で、1回いくらであるかも明確にし、できれば、重要事項説明書への同意とともに交通費負担金額についての同意も得ておきましょう。交通費を計算する際の距離計算は、事業所からでなく、通常の実施地域を越えた地点から起算してください。

○受給資格等の確認

- ・サービス提供を求められた際は、事業所の者自ら被保険者証の提示を受け、必要事項を確認しましょう。ケアマネから聞くのでは不十分です。必ず自ら確認してください。
- ・確認の際は、必要事項について必ずメモをとるようにしてください。コピーは、不要な情報も収集してしまうこと、持ち帰る際の紛失等の恐れを考慮して慎重に対応してください。

○心身の状況等の把握

- ・サービス提供に当たっては、サービス担当者会議等を通じて情報を共有し、

- ① 利用者の心身の状況
- ② その置かれている環境
- ③ 他の保健医療サービス・福祉サービスの利用状況

等を把握し、必ず記録・保存してください。

- ・利用者の生活に大きな影響を及ぼすような変化（入退院、転居、家族の死亡など家族関係の変化等）についても、サービス提供の記録とは別に、継続的に把握し記録するようにしてください。

○居宅介護支援事業者等との連携

- ・ケアマネが開催するサービス担当者会議には必ず出席してください。
これを通じて、情報の共有を図るとともに、サービス提供に当たっての専門的な見地からの意見を伝えてください。
- ・やむを得ず出席できなかった場合でも、後日、会議の状況・合意事項等を確認するとともに、必要事項を記録保存してください。

○居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

- ・居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されているときは、これに沿ったサービス提供をしなければなりません。ケアプランに位置付けのないサービス提供は、原則として保険給付の対象となりません。

ケアプランへの位置付けについて、その目標を達成するためのサービス内容が大枠を示すだけのものであって具体的な方法についてはサービス事業所に任されていると認められる場合もあります。

ですから、必ずしもケアプランに具体的な方法の記載がないことをもって、その方法でサービス提供できないわけではありません。あくまでもケアプランの枠内で目標達成に有効かどうかをケアマネ等と相談・確認の上、提供してください。

- ・ケアプラン作成以降の状況変化等により、ケアプランに記載がないサービス提供が必要と認められる状況となった場合は、ケアマネにその状況変化等に関する情報提供を行い、ケアプランの変更を経た上でサービス提供してください。ケアプランに位置付けのないサービス提供は、保険給付の対象外であることをくれぐれもご承知ください。

○身分を証する書類の携行（通所事業所は除く。）

- ・身分を証する書類を作成し、従業者に携行させてください。
この証書には、①事業所の名称と②その従業者の氏名を記載する必要があります。

- ・サービス提供の初回と利用者・その家族から求められた際は、証書を提示させるようにしてください。

○サービス提供の記録

- ・サービス提供の都度、具体的なサービスの内容等を記録しなければなりません。
- ・サービス提供時は、利用者と対面する貴重な機会です。当日の利用者の心身の状況、生活の様子、居宅の環境等を観察し、気付いた点なども記録するようにしてください。
短期では気付かなかったことも、後日長期的に振り返ってみると気付くこともありますので、日々の観察の記録を励行してください。

○緊急時等の対応

- ・サービス提供時に利用者に病状の急変が生じた場合その他の必要な場合に、対応の手順、主治医の連絡先等を明確にし、文書化するなど迅速に対応できるような措置を講じ、従業者に対して周知徹底してください。

○業務継続計画の策定等

- ・感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定しなければなりません。
- ・従業者に対し、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りません。

○掲示

- ・事業所には、①運営規程の概要、②従業者の勤務の体制、③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、事業所の見やすい場所に掲示しなければなりません。
- ・重要事項を記載したファイル等を介護サービスの利用申込者、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で当該事業所内に備え付けることで掲示に代えることができます。
- ・なお、令和7年4月1日より、インターネットで情報の閲覧が完結するよう、介護サービス事業者は、原則として重要事項等の情報のウェブサイト（法人のホームページ等又は情報公表システム）への掲載・公表が義務化となります。

○秘密保持等

- ・従業員は、業務上知り得た利用者・その家族の秘密を漏らしてはならないことを徹底してください。
- ・従業員の採用に際して、就業中はもとより退職後も利用者・その家族の秘密を漏らさないとする誓約書を提出させるなど、従業員に周知し、かつ従業員が確認したことを証拠立てることができるような必要な措置を講じてください。
- ・適正なサービス提供を図っていくためには、利用者・その家族の個人情報を含む諸情報を、サービス担当者会議等を通じて共有する必要があります。サービス担当者会議は、定期的に行う必要がある制度化されたものであり情報共有が大きな目的ですので、あらかじめ個人情報をを用いることを説明し、同意を得てください。

この際、利用者・その家族の同意をあらかじめ文書で得る必要があります。

○苦情処理

- ・苦情処理の体制、手順を定め、利用者に重要事項説明書等文書で説明し、事業所内への掲示等により周知してください。
- 併せて、事業所の窓口（電話番号、担当者名等）、市町村の窓口（担当課、電話番号等）、国保連の窓口（電話番号等）を情報提供してください。
- ・寄せられた苦情内容は、その処理経過・結果も含め記録しなければなりません。

○事故発生時の対応

- ・事故発生時の対応の手順、連絡先等を明確にし、事業所に掲示するなど従業員に対して周知徹底してください。
- ・発生した事故の状況、講じた処置は、記録しなければなりません。

○虐待の防止

- ・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なければなりません。
 - ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員等に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ④ ③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

○会計の区分

- ・ 介護保険と介護保険以外の会計を区分してください。
- ・ 決算は、サービス事業所ごとに経理を区分してください。共通費用等は、合理的な率により按分するなどして各事業所に配分するようにしてください。