

実地指導での主な指導事項 【介護サービス事業（共通）】

項目	問題点	指導内容・補足説明
<p>運営規程 重要事項説明書</p>	<p>① 運営規程の内容と重要事項説明書の内容が一致していなかった。 (例) ・営業日・休業日・営業時間 ・サービスの提供時間 ・サービス内容 ・従業者の人数 ・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</p>	<p>○ それぞれの記載内容が一致するように整合性を図ってください。 ○ 運営規程を変更する場合は、市に届け出てください。 ・ 令和3年4月の報酬改定で、全サービス事業者の業務負担軽減やいわゆるローカルルール解消を図る観点から、運営規程や重要事項説明書に記載する従業員の「員数」について、「〇〇人以上」と記載することが可能であること、運営規程における「従業者の職種、員数、職務の内容」について、その変更の届出は年1回で足りることが明確化されています。 ・ 運営規程と重要事項説明書の参考例が、県ホームページの「新規指定申請の概要・手引き等」のページに掲載されていますので、参考にしてください。 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/shinsei-tetsuduki/shitei-shinsei.html</p>
<p>重要事項説明書</p>	<p>① 従業者の人数が実際の配置人数と異なっていた。 ② 通常の事業の実施地域を越えた場合の交通費を記載していなかった。 ③ 苦情相談の市町村窓口について、通常の事業の実施地域の市区町村の一部しか記載がなかった。 ④ 営業日（休業日）が実際と異なっていた。 ⑤ 事故発生時の対応について記載されていなかった。</p>	<p>○ 従業者の人数が実際の配置人数と異なっているので修正してください。 ・ 令和3年4月の報酬改定で、全サービス事業者の業務負担軽減やいわゆるローカルルール解消を図る観点から、運営規程や重要事項説明書に記載する従業員の「員数」について、「〇〇人以上」と記載することが可能であること、運営規程における「従業者の職種、員数、職務の内容」について、その変更の届出は年1回で足りることが明確化されています。 ○ 「自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロメートル当たり〇〇〇円を請求します。」などと記載してください。 ○ 市区町村の苦情相談窓口は、運営規程で定める通常の事業の実施地域の市区町村すべての介護保険担当課・電話番号を記載してください。 なお、利用者ごとに、当該利用者の保険者である市区町村の苦情相談窓口を記載する場合は、この限りではありません。 ○ 埼玉県国民健康保険団体連合会（介護福祉課）の電話番号は、次の番号を記載してください。 ・ 苦情相談専用：048-824-2568 ○ 運営規程で定めた営業日（休業日）及び営業時間を記載し、実際と異なる場合は修正してください。 ○ 事故発生時の対応について、次の事項を記載してください。 ・ 市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等への連絡するとともに必要な措置を講じること ・ サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をすること ・ 加入している損害賠償保険に係る保険会社名及び保険名</p>

項目	問題点	指導内容・補足説明
(続) 重要事項説明書	⑥ 利用料金や利用者負担額、端数処理に誤りがあった。加算の名称が不正確だった。	○ 利用料金は、最新のものを記載してください。 加算の名称や要件は、正確に記載してください。 また、端数処理の方法は、報酬基準の留意事項通知（通則）を確認してください。
	⑦ 加算の金額について、1単位を10円として計算していた。体制届が提出されていない加算が記載されていた。	○ 加算の金額について、所定単位数に○級地の単価○○.○○円を乗じた金額に修正してください。 体制届が必要な加算について、届出を行っていない場合は、削除してください。 また、算定し得る加算については、必ず記載してください。
	⑧ 提供するサービスの第三者評価の実施状況について記載されていなかった。	○ 「提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価機関の開示状況）」について、記載してください。
利用契約書	① 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た。	○ 利用契約書の事業者側の契約当事者は、開設法人の代表者としてください。 法人代表者から権限の委任を受けた者の名前で契約を行う場合には、法人の代表者からの権限の委任について、法人内部での規定を整備してください。 ・ 契約書の参考例が、県ホームページの「新規指定申請の概要・手引き等」のページに掲載されていますので、参考にしてください。 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/shinsei-tetsuduki/shitei-shinsei.html
勤務体制の確保等	① 従業員の雇用に当たり、労働条件通知書又は書面で明示すべき労働条件が記載された雇用契約書を作成していなかった。	○ 労働基準法第15条の規定により、使用者は労働契約の締結に際し、労働者に対して賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならないとされているため、労働条件通知書等の作成を適切に行ってください。
	② 月ごとの勤務表を作成していなかった。 また、月ごとに作成する勤務表で、兼務している従業員について、兼務している職種ごとの勤務状況を分けて記載していなかった。	○ 原則として月ごとの勤務表（勤務予定表・勤務実績表）を作成し、従業員の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、人員基準で配置が必要な職種の従業員の配置、兼務関係などを明確にしてください。 特に、兼務している従業員については、兼務している職種ごとに配置基準を満たしているかどうかを確認するため、勤務表に、兼務している職種ごとの勤務状況を分けて記載してください。
秘密保持等	① サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を使用しているが、家族からの同意を得ていなかった。	○ サービス担当者会議等で、利用者の個人情報だけでなく、家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ家族からも文書で同意を得ておいてください。（家族代表者からの同意でも構いません。）
	② 利用者・家族の秘密を漏らさないことについて、従業員全員から誓約書を徴取していなかった。 退職後も秘密を漏らさないことについて、誓約書に記載されていなかった。	○ 秘密保持の誓約書を従業員から聴取する場合、誓約書の中に秘密保持の対象が「利用者及びその家族の個人情報」であること、在職中だけでなく退職後も秘密を保持することについて、明記してください。 ・ 秘密保持のために事業者が講ずべき措置については、具体的には次の方法が考えられます。 a 従業員の雇用契約（雇用条件通知書）に秘密保持の項目を入れる。 b 従業員から秘密保持に係る誓約書を徴取する。 c 就業規則に秘密保持の項目を入れる。

項目	問題点	指導内容・補足説明
高齢者虐待の防止	① 高齢者虐待の防止に関する研修を実施していなかった。	○ 埼玉県虐待禁止条例では、高齢者福祉施設の設置者又は介護サービス事業を行う者には、施設内での従業者に対する高齢者虐待防止等に関する研修の実施が義務付けられていますので、研修を実施してください。
衛生管理	① トイレの手洗いで、手を拭くタオルを利用者が共用していた。	○ 事業所内での感染を予防するため、共用のタオルは使用しないでください。 ・ ペーパータオルを備え付けたり、利用者に個人用のタオルを用意してもらうなど、感染予防対策を講じる必要があります。
従業者の健康管理	① 従業者の健康診断を、定期的に行っていない。	○ 労働安全衛生法で、従業者の健康診断は、1年以内ごとに1回定期的に行うことが義務付けられていますので、適切に対応してください。 ・ 労働安全衛生法第66条及び労働安全衛生規則第44条の規定によって、常時使用する労働者に対する健康診断は、1年以内（夜勤職員は6か月以内）ごとに1回定期的に行うことが義務付けられています。 ・ 短時間労働者であっても、次のいずれにも該当する場合は、健康診断が必要です。 a 期間の定めのない労働契約又は期間1年以上の有期労働契約により使用される者、契約更新により1年以上使用され、又は使用されることが予定されている者 b 週の労働時間数が、通常の労働者の週の労働時間数の3/4以上である者
掲示	① 重要事項が掲示されていなかった。	○ 事業所の見やすい場所に、①運営規程の概要、②従業者の勤務の体制、③事故発生時の対応、④苦情処理の体制、⑤その他の日常生活費の対象となる便宜・金額など、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てください。 ・ 令和3年4月の報酬改定で、介護サービス事業者の業務負担軽減や利用者の利便性の向上を図る観点から、運営規程等の重要事項について、事業所の掲示だけでなく、閲覧可能な形でファイル等で備えおくこと等が可能となっています。
法令遵守等の業務管理体制整備	※ 業務管理体制整備の届出を市に届け出ている事業者 ① 法令遵守等の業務管理体制の整備に関する届け出が行われていなかった。	○ 法人代表者、法人の主たる事務所の所在地、事業所の所在地、法令遵守責任者等に変更があった場合には、市に届け出てください。 ・ 業務管理体制整備の届出の詳細については、県ホームページの「介護サービス事業者の業務管理体制に係る届出」のページを参考にしてください。 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/shinsei-tetsuduki/gyoumukanri-taisei.html