

令和4年度
徳島市介護サービス事業者集団指導
【共通資料】

徳島市 健康福祉部
高齢介護課 管理係

目次

①	集団指導とは	3
②	令和3年度報酬改定事項	8
③	運営指導における指導事項	15
④	メールアドレスの登録確認	26

① 集団指導とは

集団指導の位置づけ

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。

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。

(※実地指導から運営指導に名称が改められた)

監査

介護保険施設等監査指針に基づき、介護保険施設等において人員基準違反や運営基準違反、不正請求、高齢者虐待等が認められた場合やそのおそれがある場合に法第76条等に基づき、報告、帳簿書類等の物件の提示を求め、関係者の出頭、質問を行うことにより情報を収集するとともに現地に立ち入って検査を行い、事実関係を確認する行為

資料について

令和4年度徳島市介護サービス事業所集団指導の資料については徳島市ホームページに掲載しております。
 (掲載場所 トップページ > 健康・福祉 > 事業者向け > 令和4年度徳島市介護サービス事業者集団指導)

下記表を参考に各事業所において内容を確認してください。

サービス種別	共通資料 (本資料)	地域密着型 サービス 事業者向け資料	居宅介護支援 事業者向け資料	事故情報 について
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	○	○	—	○
地域密着型通所介護	○	○	—	○
認知症対応型通所介護	○	○	—	○
小規模多機能型居宅介護	○	○	—	○
看護小規模多機能型居宅介護	○	○	—	○
認知症対応型共同生活介護	○	○	—	○
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	○	○	—	○
居宅介護支援	○	—	○	—

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5年3月31日（金）**

○提出方法：郵送・電子メール・FAX・持参

・ 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）

封筒に「集団指導受講票在中」と朱書きしてください。

・ 電子メール（korei_kaigo@city-tokushima.i-tokushima.jp）

件名は、「集団指導受講票提出（事業所名）」とし、担当者名を本文に記入してください。

・ 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 > 令和4年度介護サービス事業者集団指導

受講票提出における注意事項

- 管理者等が複数の事業所の管理者を兼務している場合でも、
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。
- 受講票の提出をもって令和4年度の集団指導を受講したものとするため、
期限内に提出がない場合、運営指導の優先対象として実施を検討します。
- 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。
質問については具体的に記載してください。（例 共通資料スライド番号2の〇〇について...）
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。

② 令和3年度報酬改定事項
【経過措置あり】

令和6年4月1日から**義務化**されます。

1

業務継続計画（BCP）の策定等

2

感染症の予防及びまん延防止のための措置

3

虐待の防止に係る措置

1

業務継続計画（BCP）の策定等

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から全ての介護サービス事業所に義務付けられました。

業務継続に向けた計画等の策定

定期的※な研修の実施

感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的な内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行う。

※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護・認知症対応型共同生活介護 年2回以上・新規採用時
その他の事業所 年1回以上・新規採用時

定期的※な訓練の実施

感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等行う。

※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護・認知症対応型共同生活介護 年2回以上
その他の事業所 年1回以上

業務継続ガイドライン（厚生労働省作成）



厚生労働省が介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）の作成を支援するために、ガイドライン等を作成しております。
また、令和3年度に開催されました研修時の資料と作成手順の研修動画を掲載しております。
総論等もご視聴いただきますとより理解を深めることができますので併せてご活用ください。

参考資料

○厚生労働省：「介護施設・事業所における業務継続ガイドライン」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

2

感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の発生及びまん延防止等に関する取組の徹底を求める観点から以下の取組が義務付けられました。

施設系サービス

【現行】

- ・ 委員会の開催
- ・ 指針の整備
- ・ 研修の実施等



訓練（シミュレーション）の実施

その他のサービス

委員会の開催

指針の整備

研修の実施

訓練（シミュレーション）の実施

3

虐待の防止に係る措置

全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から以下の取組が義務付けられました。

虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催

虐待の防止のための指針の整備

定期的※な研修の実施

※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護・認知症対応型共同生活介護 年2回以上・新規採用時
その他の事業所 年1回以上・新規採用時

上記措置を適切に実施するための担当者の設置

徳島市の取扱い

(令和3年6月15日付け事務連絡)

計画等を作成

事業所ごとに自己点検の実施 (右側参照)

自己点検シートを本市へ提出

期限：令和6年3月31日

※計画等の添付は不要

★運営規程の変更については変更届の提出が必要

運営指導において確認

計画等の内容、研修・訓練・委員会等の開催状況

令和3年度改定で作成が必要となった計画等に必要項目 自己点検シート

事業所名	サービス種別
担当者	連絡先

必ず令和3年度改定内容(「参考」を参照)を確認し本上で作成してください。
 表下に記載しているのは計画等に追加が必要な項目ですが、事業所ごとに必要な項目を追加して作成してください。
 このシートは全部作成してください。一部は非対応とし、もう一部は事業所において計画等と共に採択し、以下の項目が計画等のどこに記載されているかの説明できるようにしていただく。

施設内での安全対策 ※例 「危険・事故防止対策」(消防・防災・安全対策)、「災害対策」(地震・津波・台風・大雪・豪雨・洪水・土砂災害等)
※施設内及び周辺の安全対策を一体的に策定することも、
 ※他のシートで事業所ごとに追加して策定することも。

- | | |
|---|--|
| <p>【施設内における安全対策計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平常時の対応 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 禁煙対策・整備 <input type="checkbox"/> 感染症防止に向けた取組の実施 <input type="checkbox"/> 備蓄品の確保 等 ・ 初期対応 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 避難対応 ・ 感染拡大防止体制の確立 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 経路管理との連携 <input type="checkbox"/> 濃厚接触者への対応 <input type="checkbox"/> 関係者との情報共有 等 | <p>【災害における緊急対応計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 緊急時の対応 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 緊急避難計画実施基準 <input type="checkbox"/> 対応体制 等 ・ 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 |
|---|--|

施設外での安全対策(火災・地震・台風等) ※例 「防災訓練」(火災・地震・台風等)
※他のシートで事業所ごとに追加して策定することも、
 ※施設内及び周辺の安全対策を一体的に策定することも、
 ※施設内及び周辺の安全対策を一体的に策定することも、
 ※施設内及び周辺の安全対策を一体的に策定することも、

- 【感染症の予防及びまん延の防止のための指針】**
- ・ 平常時の対策
 - 事業所内の衛生管理(環境の整備等)
 - ケアにかかわる感染対策(手洗い、標準的な予防策) 等
 - ・ 発生時の対策
 - 発生状況の把握
 - 感染拡大の防止
 - 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

- 【業務の防止】** ※例 「業務の防止」(業務の防止) **【運営規程】** ※運営規程の変更が必要
- 【業務の防止のための指針】** 【業務の防止のための指針に関する事項】
- イ 事業所における業務の防止に関する基本的考え方
 - ロ 業務防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
 - ハ 業務の防止のための組織体制に関する基本方針
 - ニ 業務防止策を実施した場合の対応方法に関する基本方針
 - ホ 業務等が発生した場合の報告・報告体制に関する事項
 - ヘ 発生後復旧体制の活用支援に関する事項
 - ト 業務等における管理解決方法に関する事項
 - チ 利用客等に対する当該指針の周知に関する事項
 - ツ その他業務の防止の推進のために必要な事項
- 【運営規程】** 【運営規程の変更が必要】
- 【業務の防止のための措置に関する事項】**
- ・ 組織内の体制
 - 責任者の選定
 - 従事者への研修方法
 - 従事者への研修計画 等
 - ・ 業務等が発生した場合の対応方法

③ 運営指導における指導事項

根拠法令

資料の「指定〇〇〇〇〇事業者」などは
対象のサービス種別を当てはめてください。

居宅基準

「指定居宅介護支援事業等の事業の人員及び運営に関する基準」

(11.3.31厚生省令第38号) 【令3.1.25厚生労働省令第9号：第2条】

居宅解釈通知

「指定居宅介護支援事業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7月29日老企第22号) (R3改正：令和3年3月16日老高発0316第3号・老認発0316第6号・老老発0316第5号)

地域密着基準

「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」

(18.3.14厚生労働省令第34号) 【令3.1.25厚生労働省令第9号：第3条】

地域密着解釈通知

「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について」

(平成18年3月31日老計発第0331004号・老振発第0331004号・老老発第0331017号)
(R3改正：令和3年3月16日老高発0316第3号・老認発0316第6号・老老発0316第5号)

【指導事項①】

- 職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための方針の明確化等の必要な措置が講じられていない。
- ハラスメントにかかる相談等に応じ、適切に対応するための窓口の設置やその周知がされていない。



【改善策】 下記の措置を早急に実施してください。

事業者の方針等の明確化
及びその周知・啓発

相談に応じ、
適切に対応するために
必要な体制の整備

令和3年4月1日より義務化！経過措置はありません！

参考資料

○厚生労働省：「介護現場におけるハラスメント対策」

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

○厚生労働省：「職場におけるハラスメントの防止のために」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

【指導事項②】

- サービス提供開始後に、重要事項説明書・契約書等の書面を交わしている。
- 重要事項説明書・契約書等の日付に記載漏れがある。



【改善策】

利用申込者に対して、サービスの提供開始前に、重要事項説明書を交付し、重要事項の説明をして内容に同意を得た際には、利用者に「**文書を交付**」し、「**説明**」したこと、及び、利用者等から内容についての「**同意**」を得たことが確認できる記録が必要です。

重要事項説明書で説明した日、説明者、
交付したこと、内容に関する同意を得たことが
確認できるように記録してください。

【記載例】

重要事項について文書を交付し、説明しました。
令和〇年〇月〇日 徳島 太郎
私は重要事項について交付、説明を受け、同意しました。
令和〇年〇月〇日 阿波 花子

【内容及び手続きの説明及び同意(居宅基準第4条・地域密着基準第3条の7)】

指定〇〇〇〇事業者は、指定〇〇〇〇の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第18条に規定する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記した文書を**交付**して**説明**を行い、当該提供の開始について利用申込者の**同意**を得なければならない。

【指導事項③】

- 重要事項説明書に記載されている苦情相談先が異なっている。



【改善策】

(正)

- ◎ 徳島市健康福祉部高齢介護課 088-621-5585
(※令和3年4月1日より部局名及び課名を変更しています。)
- ◎ 徳島県国民健康保険団体連合会 088-665-7205
(※苦情専用ダイヤルが設置されています。)

各事業所において重要事項説明書等を確認し、異なる場合には変更をお願いします。
既存の利用者については、重要事項説明書等のまき直しまでは不要です。
今後新規で契約される利用者については訂正したものを使用ください。

【指導事項④】

- 重要事項説明書と運営規程の内容に差異がある。

**【改善策】**

実際の運用に合わせ、運営規程と重要事項説明書の記載を統一してください。

※運営規程を変更した場合は変更届の提出が必要となります。

《よくある相違点・不備》

- 従業員（職員）の職種、員数
⇒「従業員の（職員）の「員数」は業務負担軽減等の観点から人員基準を満たす範囲において「〇人以上」と記載しても差し支えない。
- 営業日及び営業時間（お盆や年末年始、祝日の記載）
- 通常の実施地域（市町村合併前の記載になっていないか）
- 実施地域を越える場合の交通費
- 利用料金に2割、3割負担の記載がない

【指導事項⑤】

- 業務上知り得た利用者またはその家族の個人情報について、職員の退職後における秘密保持対策を講じていない。



【改善策】

利用者の個人情報の取扱い、個人情報の漏洩について、在職中は当然、退職後も個人情報を漏らさないように体制を備えてください。
誓約書の内容について、「退職後」についても記載されているか確認してください。

【秘密保持（居宅基準第23条第2項・地域密着基準第3条の3第2項）】

指定〇〇〇〇事業者の職員その他の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。

指定〇〇〇〇事業者は、介護支援専門員その他の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。

【解釈通知（抜粋）】

指定〇〇〇〇事業者は、指定〇〇〇〇事業所の職員その他の従業者が、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従業者雇用時に取り決め、例えば違約金についての定めを置くなどの措置を講ずべきものとする。

【指導事項⑥】

- 利用者の家族に関する個人情報の使用について、当該家族の同意をあらかじめ文書により得ていない。



【改善策】

介護支援専門員や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）

【秘密保持（居宅基準第23条第3項・地域密着基準第3条の3第3項）】

指定〇〇〇〇事業者は、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当該利用者の同意を、利用者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。

【解釈通知】（抜粋）

サービス担当者会議等において利用者の個人情報を共有するための同意

サービス担当者会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、介護支援専門員や他のサービスの担当者と共有するためには、指定〇〇〇〇事業者は、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から同意を得る必要がある。

なお、この同意は、サービス提供開始時に利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものである。

《個人情報同意の例》

(利用者)

住所 ○○○○○○○○○○○

氏名 ○○ ○○

代筆 ●● ●● (続柄)

(代理人)

住所 △△△△△△△△△△

氏名 △△ △△

続柄

(家族の代表)

住所 □□□□□□□□□□

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⑦】

- 運営規程の概要、勤務の体制その他利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項が掲示されていない。
- 掲示されている運営規程の概要等が過去のものになっている。

**【改善策】**

最新の運営規程の概要、勤務の体制その他利用申込者のサービス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すること。

《留意点》

- ・ 勤務体制については、職種ごと・常勤・非常勤ごと等の人数を記載するものであり、介護従事者の氏名までは必要としない。
- ・ 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書、利用者又はその家族等が**自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることでも可。**

掲示（居宅基準第22条・地域密着基準第3条の32）

指定〇〇〇〇事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、〇〇〇〇従業者の勤務の体制その他利用申込者のサービス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。

【指導事項⑦】

- 記録の整備に関する保存期間が、サービス提供開始から5年間になっている。
- 記録の整備に関する保存期間が、2年間になっている。



【改善策】

各種記録の保存については、基準省令で「その**完結の日から**2年間」と定められているところ、市条例において「2年間」を「**5年間**」と読み替える規定を設けています。

Q.「その完結の日」とは？

A. 個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。

参考

- ・徳島市指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに係る事業者の指定に関する基準等を定める条例
- ・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

【指導事項⑧】

- 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合に保険者に報告していない。



【改善策】

徳島県介護保険事業者事故報告取扱要領に基づき、介護事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに関係者への連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければなりません。

事故が発生した場合には、速やかに当該利用者の保険者へ報告してください。

なお、緊急性、重大性の高い事故については、直ちに電話等により報告を行い、その後文書により報告を行ってください。

徳島県介護保険事業者事故報告取扱要領・報告様式掲載場所：徳島市ホームページ
健康・福祉 > 事業者向け > その他 > 介護保険事業者における事故報告について

資料（４）事故情報について
本市が受理した事故報告書を集計した結果をまとめておりますので
今後の事故防止に活用してください。

【指導事項⑨】

- 届け出ている事項に変更があったにもかかわらず、変更届を提出していない。



【改善策】

地域密着型サービス事業者又は介護予防・日常生活支援総合事業者及び居宅介護支援事業者の指定を受けた事項のうち、介護保険法施行規則に規定する事項に変更があった場合には、指定権者に届け出なければなりません。

**※添付書類の不足・不備、届出忘れが、非常に多く見られます。
提出する際は、必ず本市ホームページを確認の上、ご提出をお願いします。**

よくある不備

【勤務表】職種、勤務形態、各従業員の合計勤務時間・常勤換算、勤務時間帯が明記されていない。

【資格者証の写し】有効期限が切れている。過去のものを出している。

④ メールアドレスの登録

メールアドレスの登録の方法

情報提供等を迅速かつ正確に行うため、事業所に対する介護サービスに関する情報提供等を、原則、電子メールにより実施しております。メールアドレスの登録にご協力をお願いいたします。

【メールアドレスを登録される事業所】

件名に「メールアドレスの登録・事業所名・サービス種別」を入力の上、下記メールアドレスまでお送りください。送信元のアドレスが登録されるため、登録されるアドレスから送信をお願いします。

○送付先： korei_kaigo@city-tokushima.i-tokushima.jp

送信されたメールに対し、徳島市高齢介護課管理係から登録確認のメールを返信いたします。返信は1週間以内にいたします。返信がない場合はお手数ですが、メール送信先の担当係（088-621-5587）にお問い合わせください。

【既にメールアドレスを登録済みの事業所】

令和5年3月17日に集団指導の通知に関するメールを徳島市高齢介護課より送信しております。届いていない方は登録しているメールアドレスが誤っている可能性がありますので、徳島市高齢介護課管理係までご連絡してください。なお、このメールへの返信は不要です。

【登録しているメールアドレスを変更する場合】

電話・FAX番号・メールアドレス変更届を提出してください。
様式は徳島市ホームページに掲載しております。

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](#) > [居宅介護支援事業者向け情報](#) > [変更届の提出について](#)