

介護保険サービス事業者運営指導 主な指摘事項
〔（介護予防）福祉用具貸与・特定（介護予防）福祉用具販売〕

1. 人員に関する基準

項目	事業所の状況	指導内容
福祉用具専門相談員	①勤務実態の確認が取れなかった。	①タイムカードやICカードなどの客観的な記録を用いて、配置がわかるようにしてください。 なお、企業の役員等で労務上タイムカード等が必要なくても、配置基準を満たしていることがわかるよう、何らかの書類で勤務日・勤務時間を記録してください。

2. 運営に関する基準

項目	事業所の状況	指導内容
運営規程	【記載すべき項目に不備・不足がある】	
	①通常の事業の実施地域が実態と合っていない。 ②営業日・営業時間が実態と合っていなかった。 ③ <u>虐待防止のための措置に関する事項が定められていなかった。</u>	①②③事業所は、事業の目的や運営の方針等重要な事項を運営規程に規定し、それに基づき事業を実施してください。 条例で規定する運営規程項目についてはもれなく規定してください。
	【利用者負担額に誤りがある】	
	①利用料金が規定されていなかった。 ②交通費の規定がなかった。	①利用料金を運営規程に規定せず、目録等を参照する場合には、目録等に規定されている旨を記載してください。 ②通常の事業の実施地域外の利用者から交通費の支払いを受ける場合には、運営規程にその額を規定してください。 金額については実費相当となるよう、具体的に1km当りの単価で定めてください。
重要事項説明書	【重要事項説明書と実態に齟齬がある】	
	①福祉用具専門相談員の員数が実態と違った。 ②利用者負担額が実態と違った。	①②重要事項説明書とは、実施事業の実態について、利用者に説明し同意を得るために作成する書類であり、運営規程の定める範囲内で、且つ、実態を具体的に記載してください。

項目	事業所の状況	指導内容
	③利用者の同意を得ていなかった。	③重要事項説明書は、利用者又はその家族に説明し、同意を得てください。
	【記載すべき項目に不備・不足がある】	
	①事故発生時の対応に関する記載がなかった。 ②交通費に関する記載がなかった。 ③特別な措置が必要な場合の費用を規定していなかった。 ④苦情相談窓口に通常の事業の実施地域内の全ての市町村の窓口が記載されていなかった。	①～④重要事項説明書に記載すべき項目は自主点検表に記載しているので、漏れがないか確認してください。
重要事項の掲示	①掲示していなかった。 ②掲示する項目が不足していた。 ③福祉用具専門相談員の配置数が実際と違った。 ④苦情相談窓口に通常の事業の実施地域内の全ての市町村の窓口が記載されていなかった。	①②③運営規程の概要や従業員の勤務体制、その他の利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項について、相談室や玄関など、利用者等が見やすい場所（高く離れたところに掲示することは不適切）に掲示してください。 なお、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。 ④掲示には、苦情相談窓口も記載することまた市区町村の苦情相談窓口は、運営規程で定める通常の実施地域の市区町村（さいたま市は該当する区ごと）すべての介護保険担当課名・電話番号を記載してください。
勤務体制の確保	ハラスメント防止のための方針の明確化及び相談体制の整備等の必要な措置を講じていなかった。	事業者は、職場におけるハラスメント（セクシュアルハラスメント（上司や同僚に限らず、入所者（利用者）やその家族等から受けるものも含む。）やパワーハラスメント）の防止のための雇用管理

項目	事業所の状況	指導内容
		上の措置を講じてください。 ※ 介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められています。
業務継続計画の策定等	業務継続計画を策定して <u>いなかった。</u>	福祉用具貸与事業者は、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、次の必要な措置を講じてください。 <u>1 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すること</u> <u>2 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更をすること</u>
個別サービス計画	①福祉用具貸与計画又は特定福祉用具販売計画（以下、「計画」という）が作成されていなかった。 ②計画に当該機種を選定した理由の記載がなかった。 ③居宅サービス計画に沿った内容であるか確認していなかった。 ④福祉用具貸与計画について、利用者の同意を得ていなかった。 ⑤利用者に交付していなかった。 ⑥計画についての実施状況	①②福祉用具専門相談員は、利用者の希望、心身の状況及びその置かれている環境を踏まえ、福祉用具の利用目標、具体的な福祉用具の機種、当該機種を選定した理由等を記載した計画を作成してください。 ③計画は、居宅サービス計画の内容に沿って作成してください。 居宅サービス計画に位置付けのない福祉用具は、介護保険制度を使った貸与又は販売を行うことができません。新たな福祉用具が必要と認められる場合には、居宅介護支援専門員に相談してください。 ④⑤計画は、その内容を利用者又はその家族に説明し、同意を得たうえで交付してください。 ⑥⑦計画の実施状況を把握し、6月に1

項目	事業所の状況	指導内容
	況の把握を行っていないかった。 ⑦必要に応じて変更していないかった。 ⑧介護予防福祉用具貸与計画について、サービスの提供を行う期間の記載がなかった。 ⑨計画期間が切れているにも関わらず作成していないかった。	回以上、モニタリングを実施してください。 必要に応じて、計画の見直しや新たな計画作成等を行ってください。 ⑧介護予防福祉用具貸与計画には、福祉用具貸与計画に記載する項目に加え、「サービスの提供を行う期間」を記載してください。 ⑨福祉用具専門相談員は、当該期間が終了するまでに少なくとも1回はモニタリングを行い、必要に応じて計画の見直しや新たな計画作成等を行ってください。
衛生管理	【福祉用具の保管・消毒の業務を他の事業者へ委託等しているが、その内容等に不適切な部分がある】	
	①当該保管又は消毒の実施状況を定期的に確認していなかった。 ②契約書等により「福祉用具貸与事業者が当該委託等業務に関し受託者等に対し指示を行い得る旨」及び「当該指示を行った場合において当該措置が講じられたことを事業者が確認する旨」を取り決めていなかった。	①②福祉用具貸与事業者は、回収した福祉用具の保管又は消毒の業務の全部又は一部を他の事業者に行わせることができますが、その場合には、当該保管又は消毒の業務に係る委託契約書等により 1 当該委託等の範囲 2 当該委託等に係る業務の実施に当たり遵守すべき条件 3 受託者等の従業者により当該委託等がなされた業務が福祉用具貸与の運営基準に従って適切に行われていることを福祉用具貸与事業者が定期的に確認する旨 4 指定事業者が当該委託等業務に関し受託者等に対し指示を行い得る旨 5 指定事業者が当該委託等業務に関し改善の必要を認め、所要の措置を講じるよう4の指示を行った場合において当該措置が講じられたことを指定事業者が確認する旨 6 受託者等が実施した当該委託等業務により利用者に賠償すべき事故が発生した場合における責任の所在 7 その他当該委託等の適切な実施を確保するために必要な事項を取り決めな

項目	事業所の状況	指導内容
		ればなりません。 指定事業者は、当該取り決めに従い、当該保管又は消毒の業務が適切に実施されているか確認してください。
	<u>感染症の予防及びまん延の防止のための措置が実施されていなかった</u>	福祉用具貸与事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じてください。 <u>1 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的（おおむね6月に1回）に開催し、その結果について周知すること</u> <u>2 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること</u> <u>3 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的（年1回以上）に実施すること</u>
秘密保持	①秘密保持誓約書が確認できない従業員がいた。 ②利用者及びその家族から個人情報の使用に関する同意を得ていなかった。	①事業者は、従業員又は従業員であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者等の秘密を漏らすことがないように雇用時等に誓約書を聴取する等措置を講じてください。 ②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、個人情報の使用についてあらかじめ文書により利用者及びその家族から同意を得てください。
<u>虐待の防止</u>	<u>虐待の発生又はその再発を防止するための措置が実施されていなかった。</u>	福祉用具貸与事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じてください。 <u>1 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、周知徹底を図ること</u> <u>2 虐待の防止のための指針を整備すること</u> <u>3 虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上及び新規採用時）に実施すること</u> <u>4 虐待の防止に関する措置を適切に実施</u>

項目	事業所の状況	指導内容
		<u>するための担当者を置くこと</u>