

運営指導における指摘内容

項目	問題点	指摘内容
契約書	条文が重複している。	記載内容を確認すること。
運営規程 重要事項説明書 契約書 広告（パンフレット等）	運営規程に定められている内容と重要事項説明書や契約書、パンフレット等広告物の内容が一致しない。 （例）サービスの名称、事業所の所在地・営業日・休業日・営業時間・サービス提供時間、従業者の職種・員数・職務の内容、通常の事業を越えた場合の交通費の額、日常生活費の内容・金額等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相互に記載内容を統一すること。</li> <li>・運営規程を変更した場合には、変更した日から10日以内に市に変更届を提出すること。</li> </ul>
重要事項説明書	苦情相談の窓口が旧名称のままとなっている。	市の窓口は、組織の統廃合により変更される場合があるため、最新の名称と連絡先を確認の上、記載すること。なお、現在の窓口は次のとおり。 【日高市】 長寿いきがい課 042-989-2111 8:30～17:15（土日祝日、年末年始を除く） 【埼玉県国民健康保険団体連合会】 介護福祉課 苦情対応係 048-824-2568 8:30～12:00、13:00～17:00（土日祝日、年末年始を除く）
	利用料金の内容が介護報酬改定以前の古い内容のままとなっている。	3年に一度の介護報酬の改定による基本報酬や加算の内容を修正し、利用者へ説明の上、同意を得ること。
	届出をしている加算を記載していない。	届出をしている加算は記載すること。
	必要な職種について、必要な人数を配置していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定基準でサービス種類別に定められている人員を満たすよう配置すること。</li> <li>・基準で定める人員（看護職員や介護職員など）を配置していない事業所では、人員基準欠如減算対象となる。</li> </ul>

項目	問題点	指摘内容
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務の実態があっても、勤務表、タイムカード等の記録で確認できない場合は、配置がなかったものとみなされるため、記録は確実に残すこと。（法人役員であっても、事業所の従業者である場合も同様）</li> </ul>
従業者の員数	職員名簿、勤務表について、指定基準の定義からは「非常勤」とすべきところ、「常勤」と記載している。	<p>指定基準の定義における「常勤」は、雇用契約上の正社員やパートといった形態ではなく、勤務時間に着目して判断するため、当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（週 32 時間を下回る場合は週 32 時間を基本とする。）に達していることが必要である。</p> <p>例えば、週 38 時間 45 分を常勤の所定労働時間として定めている事業所では、週 38 時間 45 分を勤務していれば「常勤」となり、週 35 時間の勤務では「非常勤」となる。</p>
勤務体制の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月ごとに作成する勤務表で、従業者の日々の勤務時間や常勤・非常勤の別が明らかでない。</li> <li>・専従の従業者の配置、兼務関係が明確になっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の従業者の配置、兼務関係などを明確にすること。</li> <li>・複数の職種を兼務している場合は、それぞれの勤務時間を分けて勤務表に記載し、どの勤務時間に、どの職種の従業者として勤務するか明確にすること。</li> </ul>
苦情処理	苦情の状況や対応を記録するための様式、台帳等を整備、作成していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を受けたことがない場合であっても、苦情を記録する様式、台帳等を整備し、迅速に対応できるようにすること。</li> <li>・苦情を受けた場合は、苦情の原因や再発防止のための改善点を検討し、全ての従業者に周知して、サービスの質の向上に努めること。</li> </ul>
事故発生時の対応	事故の状況や対応を記録するための台帳等を整備、作成していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故が起きたことがない場合であっても、発生した場合の体制を整え、事故の概要や処理経過を記録する様式、台帳等を整備し、迅速に対応できるようにすること。</li> </ul>
非常災害対策	非常災害対策計画を策定していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水防法による水害に係る避難確保計画だけでなく、水害や地震、火災といった災害全体に</li> </ul>

項目	問題点	指摘内容
		<p>係る非常災害対策計画を作成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・埼玉県で作成をしている「社会福祉施設等における非常災害対策計画の策定の手引」を参考に作成すること。</li> </ul>
	非常災害の訓練の実施に当たって、地域住民との連携に努めていない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常災害の訓練の実施に当たって、日頃から地域住民との密接な連携体制を確保する等、訓練の実施に協力が得られる体制づくりに努めることが望ましい。</li> </ul>
<p>地域との連携等</p> <p>※地域密着型サービス</p>	運営推進会議を実施していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議において活動状況を報告するとともに、評価、要望、助言等を受け、当該会議録は、公表すること。</li> <li>・公表については、ホームページに公開する、紙媒体で閲覧に供するなどして公表すること。</li> </ul> <p>※公表に際しては、利用者の個人情報の流出等のおそれがないように、個人情報の取扱いに十分留意すること（顔写真含む）。</p>
<p>サービスの提供の記録</p> <p>※地域密着型サービス</p>	送迎記録をとっていない。	送迎が適切に行われているかどうか書面に記載すること。
<p>特定事業所集中減算</p>	地域単価を乗じていない。	単位数に地域単価を乗じた金額を減額する。