

# 運営指導のご案内

墨田区福祉保健部  
厚生課指導監査担当

# 運営指導の目的とお願い

- ・運営指導は、介護事業者が提供する介護サービスの内容及び介護給付請求について、法令等の適合状況を確認し、必要な助言、指導等を行うことで、介護サービスの質の確保及び向上並びに保険給付の適正化を図ることを目的として実施しています。
- ・運営指導を受けるに当たり、「運営指導の流れ」をご確認いただき、事前準備及び関係資料の提出をお願いします。

# 運営指導の流れ

## 1 運営指導前

- 運営指導実施日の1か月前を目安に、運営指導の実施についての通知（以下「実施通知」という。）を郵送します。
- 実施通知には事前提出書類が記載されていますので、通知に記載の期日までにメール、郵送、持参等の方法で提出してください。
- 実施通知には、運営指導当日に必要な書類の一覧が記載されていますので、運営指導当日までに準備をお願いします。
- 電子媒体の記録等については、運営指導当日に端末で確認が可能な場合、印刷の必要はありません。

# 事前提出書類

- ① 確認表
- ② 職員名簿
- ③ 職員の勤務の体制及び勤務形態一覧表
- ④ 勤務管理表（出勤簿）の写し
- ⑤ 運営規程
- ⑥ 契約書様式
- ⑦ 重要事項説明書様式
- ⑧ 個人情報の利用に係る同意書様式
- ⑨ 利用者名簿
- ⑩ サービス計画
- ⑪ アセスメント票
- ⑫ サービス提供記録
- ⑬ 苦情及び事故報告に関する書類様式
- ⑭ ハラスメント防止に係る方針
- ⑮ 業務継続計画
- ⑯ 感染症の予防に係る指針、委員会、研修の実施記録
- ⑰ 虐待防止に係る指針、委員会、研修の実施記録
- ⑱ 平面図

※ 上記のものは一般的な内容であり、実際に必要となる書類は、サービス種別等により異なります。

# 当日までに準備していただく書類

## 1 運営に関する書類

- ① 職員の雇用関係書類・資格証
- ② 職員の健康診断の実施記録
- ③ 勤務管理表（出勤簿）
- ④ 職員の研修・訓練の実施記録
- ⑤ 防火管理者の届出書
- ⑥ 苦情及び事故報告の記録
- ⑦ 危機管理等の事業所マニュアル
- ⑧ 業務管理体制の届出書
- ⑨ 体制加算・減算に係る算定根拠

## 2 利用者に関する書類

- ① サービス計画
- ② サービス提供記録
- ③ 契約書・重要事項説明書
- ④ 個人情報の使用に係る同意書
- ⑤ 介護給付費明細書
- ⑥ サービス提供票（実績）
- ⑦ 請求書、領収書
- ⑧ 各種加算・減算に係る算定根拠

※ 上記のものは一般的な内容であり、実際に必要となる書類は、サービス種別等により異なります。

## 2

## 運営指導当日

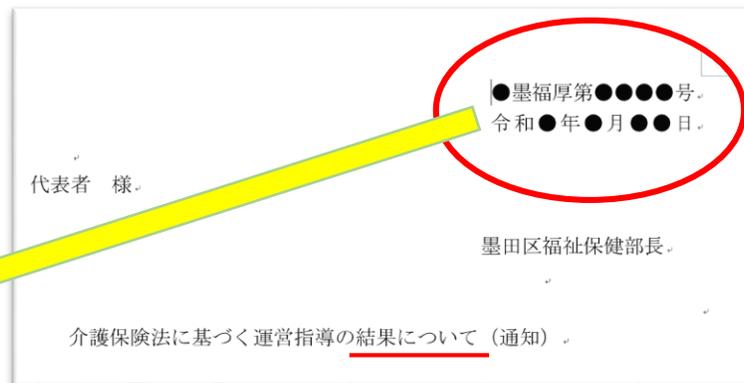
- 運営指導開始までに、会場への書類搬入等の準備をお願いします。
  - \* 会場へ搬入した書類には、運営指導の実施通知に記載した項目（例：「ア」、「イ」、「ウ」…）を記した付箋を貼ってください。
- 職員が会場に到着後、担当職員の紹介と、当日の流れ等について説明をします。その後、文書の確認、管理者・担当者等からのヒアリング、設備基準等の確認のための事業所内見学を行います。
- 事業所内見学に関しては、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、実施しない場合もあります。
- 確認終了後、指導内容を口頭でお伝えします。

### 3

## 運営指導後

- 運営指導の結果通知を実施日から概ね1週間を目安に送付します。
- 結果通知に指導事項の記載がある場合又は運営指導当日に口頭指導を受けた場合は、改善状況報告書にその是正・改善内容を記載し、資料等を添付して提出してください。
- 介護報酬に関して過誤請求があった場合は、自主点検のうえ、過誤調整を介護保険課で行ってください。（介護保険課に提出した過誤申立書の写しを改善状況報告書に添付してください。）

# 改善状況報告書の記入方法



**1** 令和 ●年 ●●月 ●●日付け ●墨福厚第 ●●●●●号 により通知があった事項及び運営指導当日に口頭にて指摘のあった事項について、次のとおり改善結果を報告します。

改善を要する事項	改善状況(又は方策)	改善時期	添付資料
<b>2</b> 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、利用者の解決すべき課題の把握を行い、当該アセスメントの結果を記録すること。	計画作成の都度、アセスメントを実施する。 チェックリストを用いて管理者が作成状況を確認する。	令和○年 ○月	別添1
<b>3</b> 苦情処理の体制について 掲示されていない。	苦情処理の連絡先等を相談室内に掲示した。	令和○年 ○月	別添2

# 改善状況報告書の提出方法

- ・ 結果通知に記載の指導事項（文書指摘事項）及び口頭指摘事項について、改善状況報告書を作成し、結果通知に記載の**提出期日の1週間前までに改善状況報告書（案）をメール、郵送、持参等の方法で提出してください。**
- ・ 改善状況報告書（案）をメール、郵送で提出する場合は、指導監査担当が資料を受け取った後、WEB会議（Zoom、Teams等）の開催をお願いします。  
[KOUSEI@city.sumida.lg.jp](mailto:KOUSEI@city.sumida.lg.jp)に招待メールを送付してください。
- ・ 正式な改善状況報告書は、結果通知に記載の提出期日までに郵送等の方法で提出してください。

改善状況報告書様式（区ホームページ URL）

[https://www.city.sumida.lg.jp/online\\_service/sinsei/kaigo/ta901000201907110934.html](https://www.city.sumida.lg.jp/online_service/sinsei/kaigo/ta901000201907110934.html)