

令和7年度

**地域密着型サービス
介護予防・日常生活支援総合事業
事業所集団指導資料**

成田市福祉部高齢者福祉課

1. 市役所の窓口受付時間の変更について

令和8年7月1日(水)より、市役所の窓口受付時間(電話受付含む)の見直しにより、下記のとおり受付時間に変更となりますのでご注意ください。

重要事項説明書等に市の窓口の受付時間を記載されている場合、適宜変更をお願いします。

8:30~17:15 ⇒ 9:00~16:30

2. 電子申請届出システム」の活用について(地・総)

介護事業所の事務負担軽減の観点から、厚生労働省において「電子申請届出システム」が整備されました。

「電子申請届出システム」を活用することで、①新規指定申請、②更新申請、③その他申請届出(休止・廃止届出等)、④加算に関する届出 について、オンラインで成田市へ提出することができます。

添付書類を含めて、オンラインで申請(届出)書類を提出することができ、紙で出力しご提出いただくよりも事務負担は軽減されますので、「電子申請届出システム」をご活用ください。

当システムの操作方法につきましては、厚生労働省のホームページをご参照ください。

○厚生労働省ホームページ(介護事業所の指定申請等のウェブ入力・電子申請の導入、文書標準化)

URL：<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-shinsei.html>

3. 加算の届出について(地・総)

加算を算定する事業所は、算定する月の前月の15日(閉庁日の場合は直近の日)までに、所定の様式を提出してください。また、以下の加算については、提出方法が異なりますので注意してください。

●介護職員等処遇改善加算(令和6年6月より、介護職員(等特定)処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算が一本化されたもの)

加算を算定しようとする事業者は、毎年、加算の計画書を提出してください。通常は算定する月の前々月の末日が提出期限となっていますが、令和8年4・5

月分については、介護保険最新情報 vol.1469号（令和8年2月10日付）より令和8年4月15日を提出期限とする予定の通知が出ているため、本市についても同日を提出期限とします。また、様式等につきましては、ホームページに掲載してありますのでご活用ください。加算を算定した事業所は翌年の7月末日までに実績報告書を提出する必要があります。

※令和8年6月以降に算定する場合は通常どおり、加算を算定する月の前々月の末日までに計画書の提出をお願いします。

4. 名称等の変更の届出等について（地・総）

事業所の名称等が変更した場合は、市に対し届け出を行う必要があります。なお、ご提出に際しては、添付書類を含めてオンラインで提出することができる「電子申請届出システム」をご活用ください

●各種届出書類の提出期限について

- ・変更届、再開届＝変更の日または再開の日から10日以内
- ・廃止・休止届＝廃止または休止の日の1月前まで
- ・指定（更新）申請書＝指定を受ける月の前々月末日まで
- ・介護給付費算定に係る体制等に関する届出書＝算定月の前月15日まで

5. 運営指導における指導内容について（地）

市では、地域密着型サービスの指定事業所に対して、指定有効期間に1回以上の運営指導を実施するため、毎年いくつかの事業所を訪問しています。

運営指導では、人員基準、職員の雇用の実態、運営規程や契約書等の内容、利用者が受けているサービスの内容等について、記録書類などをもとに確認していますので、日頃から書類の適切な保存に努めてください。

以下は、近年実施した運営指導の流れと指摘の事例です。なお、介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「総合事業」）については運営指導を実施しておりませんが、指摘の事例については参考にしてください。

<運営指導の流れの例>

①指導予定日の1ヶ月程度前

指導を行う日程、対象施設、必要書類等について市から通知いたします。事業所の皆様は、指導に係る事前提出書類や記録の整理を行ってください。

②指導予定日の1週間程度前

事業所より市に対し、事前提出書類（※）を提出していただきます。

③指導当日

指導員が訪問しましたら、受検する部屋へ案内の後、指導を開始します。基本的に、事前に提出のあったチェックシートの項目に沿って、記録等を確認いたします。時間は1サービスあたり1時間程度を目安とし、最後に簡潔な講評をして、指導は終了となります。

④指導後

事業所に対し、指導の結果を通知します。その通知内容に従い、書類の修正や提出等の対応をお願いします。

※勤務形態一覧表（勤務実績表）、従業員の雇用契約書・賃金台帳、運営規程、入所契約書・重要事項説明書の様式、自己点検シートの写し 就業規則等

<運営指導での指摘事例>

●内容及び手続の説明及び同意等

運営規程および重要事項説明書と事業所の運営実態に以下のような相違がある。

- ・サービス提供時間について、実際の事業所の実態と異なる。
- ・介護サービス単位、利用料金、利用者負担額の記載がそれぞれ誤っている。
- ・重要事項等の情報をウェブサイト（法人のホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表していない。

●勤務体制一覧表（勤務実績表）

- ・人員が基準より不足している。
- ・届出が必要な人員変更があったが市への届出がされていない。
- ・異なる事業所間で3つ以上の職種を兼務している。

●従業員の雇用契約書

- ・非正規雇用から正規雇用になった職員の雇用契約書が更新されていない。
- ・雇用が継続しているにも関わらず、雇用契約書が更新されていない。
- ・勤務時間数から考えて、雇用保険に加入すべき人が加入していない。

●運営規程

- ・変更の届出が必要な事項について、変更届が提出されていない。
- ・通常の事業の実施地域の記載に不足がある。
- ・人員の記載に誤りがある。

- ・「虐待の防止のための措置に関する事項」の記載がない。(令和6年4月1日より義務化)
- ・利用者等が確認できる位置に設置、掲載されていない。

●契約書や重要事項説明書

- ・加算の金額に関する計算式に誤りがある。
- ・職員体制の表記が正確でない。
- ・苦情担当窓口に介護保険課が記載されている。
- ・苦情担当窓口に記載してある千葉県国保連合会 介護保険課苦情相談窓口の受付時間に誤りがある。
- ・令和6年度介護報酬改定後の加算の表記及び説明に誤りがある。

●運営に関する基準

- ・感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会等、介護保険法で設置が義務付けられている委員会を開催した場合、その結果について従業者に周知徹底し、議事録等を適切に保管していない。

●個別サービス計画

- ・個別サービス計画作成後、利用者への説明は行っているが同意欄にサインをもらっていない。(利用者本人が自書できない場合は、家族等の代筆可。)

●勤務体制の確保

- ・研修実施時の記録(議事録等)がない。

●事業所情報

- ・運営推進会議での事業所の評価結果が公表されていない。
- ・HPや広告、チラシの情報が更新されていない。

6. 運営推進会議(介護・医療連携推進会議)について(地・総)

運営推進会議は事業者が自ら設置し、利用者の家族や地域住民の代表者等に、提供しているサービス内容を明らかにすることでサービスの質を確保し、地域との連携を図ることを目的とします。介護・医療連携推進会議は、これらに加え、地域における介護及び医療に関する課題について関係者が情報共有し、介護と医療の連携を図ることを目的とします。

なお、感染症等の影響で通常どおりの開催が難しい場合は、資料を作成し運営推進会議の委員へ配布するようお願いいたします(書面での開催)。

●開催頻度の目安

<概ね2カ月に1回以上>

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
地域密着型特定施設入所者生活介護，小規模多機能型居宅介護，看護小規模多
機能型居宅介護

<概ね6カ月に1回以上>

認知症対応型通所介護，地域密着型通所介護
定期巡回・随時対応型訪問介護看護

●構成員の例

①利用者または利用者家族

②地域住民の代表者

③市職員又は地域包括支援センター職員

④提供しているサービスに対して知見を有する者

の各分野から1名以上選出。介護・医療連携推進会議は，それに加えて地域の
医療関係者から1名以上選出。

※③について，地域包括支援センター職員のみが参加する事業所については，
市でも開催状況を把握しておきたいため，議事録を提出するようお願いします。

●議題の例

議題については一律の決まりはありませんが，下記のようなものがあげられ
ますので参考としてください（すべてを議題とする必要はありません）。

- ・利用状況の報告（利用者数、平均介護度、イベントの開催、地域と交流等）
- ・事業所への要望・助言などの意見聴取
- ・職員研修の実施状況報告
- ・ヒヤリハットや事故等の報告と防止に向けた改善策
- ・運営上の課題
- ・利用者の健康管理に係る取り組み
- ・前回の運営推進会議で聴取した要望・助言への対応の報告

7. 外部評価について（地）

認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型
居宅介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業所については、外部評価
を実施することとされております。実施方法は下記のとおりですので、引き続
きのご対応をお願いいたします。

●認知症対応型共同生活介護

外部評価機関による外部評価を実施してください。評価結果については、WAM-NET に評価結果を掲載するほか、市に提出し、事業所やホームページにおいても公表してください。

自己評価を運営推進会議に報告し、評価を受けた上で公表する方法での実施が可能。当方法で外部評価を実施した場合、回数緩和の適用ができなくなりま
すのでご注意ください。

●小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護

小規模多機能型居宅介護及び看護小規模多機能型居宅介護は「全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会」の作成した様式等を、定期巡回・随時対応型訪問介護看護は「一般社団法人 24 時間在宅ケア研究会」の作成した様式等を参考にして、事業所における職員の自己評価と運営推進会議の委員等による外部評価を実施し、事業所の改善につなげてください。また、評価結果については、市に提出の上、事業所やホームページにおいても公表してください。なお、感染症等の影響で通常どおりの開催が難しい場合は、運営推進会議の委員へ書面を送付し外部評価を受けてください（内容の確認ができない項目については記載不要です）。

8. 地域密着型サービス事業所における市外利用者の受入れについて

地域密着型サービスは、高齢者が中重度の要介護状態となっても、可能な限り住み慣れた自宅又は地域で生活を継続できるようにするため創設されたサービスです。そのため、基本的にその自治体の住民のみ利用が可能ですが、特別な事情があり市が同意した場合に限り、市外の方にも利用を認めています。しかし、市での同意を得ないまま利用を開始してしまう事例や、住民票のある自治体を把握しないまま利用を開始し請求時のエラーで市外の方と判明した事例もありますので、地域密着型サービス事業所のある自治体の被保険者以外の方から相談を受けた場合、必ず被保険者の自治体へ相談してください。

同意なく他市町村の被保険者に地域密着型サービスを提供した場合、事業所に介護報酬の返還を求める場合もありますので、居宅介護支援事業所・地域密着型サービス事業所双方で、同意を得ていることを必ず確認してください。

<A 市の被保険者である利用希望者が B 市にある C 事業所を利用したい場合>

① 利用希望者に理由を聞き取る。

- ② 利用希望者の保険者である自治体 A 市へ相談、理由書を提出（他市の地域密着型サービス事業所の利用を認めない場合もあります）。
 - ③ A 市から事業所がある自治体 B 市へ指定の理由書と指定同意依頼を送付。
 - ④ B 市で利用理由を審査し、可能であれば A 市へ指定同意通知を送付。
 - ⑤ C 事業所から A 市へ指定申請（指定済みであれば不要）。
 - ⑥ A 市が C 事業所を指定。
 - ⑦ 指定開始日より利用開始（指定済みであれば⑥の同意日より利用開始）。
- ※新規に指定申請を行う場合、申請期限までに自治体間で指定を許可する手続きを完了させる必要があるため、早めにご相談ください。

<過去に利用を認めた例>

- ・居住する自治体内に同種の事業所がない。
 - ・自治体内の事業所との個人的な問題があり、利用できなくなった。
 - ・他市町村の総合事業を利用していた方が要介護となり他事業所に空きがない。
- ※あくまでも例外的な措置であり、基本は住民票のある自治体の事業所を利用することが原則です。住民票を異動できるのであれば、その方法を優先してください。

【事業所からよくある質問について（他市同意関係）】

- Q. 他市町村では、住民票を異動してから一定期間たたないと移動先の事業所の利用ができない自治体もあるが成田市ではどうか？
- A. 特にそのような制限は設けていない。

9. 介護サービス相談員派遣等事業について

市では、介護サービス相談員（6名）を月2回（基本的に第2、第4火曜）午前中に事業所に派遣しています。

●活動目的・内容

介護サービスが提供されている場を訪ね、利用者の日常的な不平、不満、疑問を聞き相談に応じたり、利用者の生活の観察や、サービス提供事業所のサービスの実態を把握し、問題の発見や提起、解決策の提案等を通じて、苦情を未然に防ぎ改善の途を探ります。利用者とサービス提供事業者の両者の橋渡しをしながら、問題改善等介護サービスの質的向上のために活動します。

●活動の流れ

- ①訪問の約3週間前 事業所へ訪問の依頼をします。

- ②当日 10時から11時の間、ご利用者のお話を伺います。
③後日 事業者へ聞き取り内容の報告をします。

●活動背景

平成12年に介護保険制度が始まり、介護サービス利用が行政による「措置」から利用者とサービス提供事業者との「契約」に移行したことで、介護保険制度に定める利用者の権利擁護のために創設された事業です。介護保険法の地域支援事業に位置付けられており、介護サービス相談員派遣等事業の実施について（令和2年5月29日付け厚生労働省老健局計画課長通知）に具体的な活動内容が記されています。

10. 事故報告について（地・総）

事業所において、成田市介護保険サービスに係る事故報告取扱要領第3条に記載されている事由が起きた場合、市に対して、事故報告書（市ホームページ掲載）により引き続き速やかな報告をお願いします。また、事故のあった利用者の保険者が成田市以外の場合は、その保険者にも連絡をし、必要に応じて事故報告を行ってください。

【成田市介護保険サービスに係る事故報告取扱要領（抜粋）】

第3条 事業者は、次に掲げる事由があるときは、市長に報告をするものとする。

(1) 事業者側の過失の有無は問わず、サービスの提供（送迎、通院の間の事故並びにサービスの提供時間外に事業所内で発生した場合を含む。）により利用者が怪我をしたとき（医療機関での治療を要したものに限る。）又は死亡事故が発生したとき。

(2) 利用者が病気等により死亡した場合で、死因等に疑義が生じる可能性のあるとき。

(3) 利用者が事故発生から一定の期間を経て死亡したとき。

(4) 利用者が離脱したとき。

(5) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）に規定する感染症のうち、一類感染症、二類感染症及び三類感染症を原則としたものについて、サービスの提供に関連して発生したと認められるとき。ただし、他の法令等に届出義務の定めがあるときは、これに従うこととする。

(6) サービスの提供に関わる職員（従業者）に法令違反、不祥事等が発生したとき。

(7) 前各号に掲げるもののほか、報告が必要と認められるとき。

※報告の必要性に疑義が生じた場合は、ご相談ください。

事故報告書を作成する際の留意点について

- ・ 5W1Hでの記載を心掛けてください。
- ・ バイタル、SP02等を記載する場合は、通常時の数値も記載してください。
- ・ 事故発生前後の経過を記載する際は、前兆、処置、親族等への報告やその後の経過等を具体的に記載してください。

ヒヤリハットは十分に検証を

- ・ ヒヤリハットが発生した場合は、事故につながらないように十分に検証を行ってください。

苦情対応について

- ・ 対応を統一できるように、マニュアル作成や研修等の取組を行ってください。

11. 施設整備に係る補助金等について

● 地域介護・福祉空間整備等施設整備交付金

この交付金は、介護施設等における防災・減災対策を推進するため、非常用自家発電設備の整備や、老朽化に伴う大規模修繕等に活用できる国の交付金です。手続きは、市を通じて行います。

当交付金の活用をご検討の事業者は、3月末までに高齢者福祉課へご相談ください。

● 介護施設等の整備・改修等に係る補助金

千葉県では、介護施設等の整備の促進やサービスの質の向上のため、県内で行われる介護施設等の整備や改修等に係る費用に対して補助を行っています。補助メニューのうち、定員29名以下の地域密着型施設等の手続きは、市を通じて行います。

当補助金の活用をご検討の事業者は、改修等を行う年度の前年度の6月末までに、高齢者福祉課へご相談ください。

※施設整備や開設準備に係る補助メニューなどで、市が公募する事業候補者として選定されていることを条件にしているものがあります。

千葉県ホームページ（介護施設等の整備・改修等に係る補助金）

https://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/shisetsuseibi/hojokoufukin/kai_goshisetsutouseibijigyou/hojokinkoufukin.html

12. 身体拘束の廃止について（地・総）

身体拘束は、本人の行動の自由を制限し、尊厳を損なう行為です。緊急やむを得ない場合であっても、当人以外の者が、本人に対して、非常に強い権限を行使する重みを理解し、本人の尊厳を守るために、適正な手続きを極めて慎重に行う必要があります。

【参考資料】

『介護施設・事業所で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き』
(厚生労働省)
(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001248430.pdf>)

●身体拘束廃止未実施減算

身体的拘束等の適正化のための措置」を講じていない場合には、「身体拘束廃止未実施減算」が適用されます。

適用となれば、速やかに改善計画を市長に提出した後、事実が生じた月から3ヶ月後に改善計画に基づく改善状況を市長に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、入所者全員について所定単位数から減算されます。

➤ 身体的拘束等の適正化のための措置

- ① 身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- ② 身体的拘束等の適正化のための委員会を3か月に1回以上開催し、その結果を介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- ③ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ④ 介護職員その他従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を年2回以上実施すること。

13. 虐待の発生又はその再発を防止するための措置について（地・総）

介護保険法においては、指定居宅サービス事業者等の開設者に、要介護者や要支援者の人格尊重義務が課されており、その違反行為は「人格尊重義務違反」にあたります。

なお、「高齢者虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」では、従事者等による虐待防止等のための措置義務（第20条）、虐待を受けたと思わ

れる高齢者を発見した場合の通報義務（第 21 条第 1 項、第 2 項）や通報をしたことを理由として、従事者等の解雇その他不利益な取扱いの禁止（第 21 条第 7 項）が規定されています。

【参考資料】

『施設・事業所における高齢者虐待防止のための体制整備』

（認知症介護研究・研修仙台センター）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000943605.pdf>

『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』

（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12304250/001452977.pdf>

● 高齢者虐待防止措置未実施減算

「虐待の発生又はその再発を防止するための措置」が実施されない場合には、「高齢者虐待防止措置未実施減算」が適用されます。

適用となれば、速やかに改善計画を市長に提出した後、事実が生じた月から 3 ヶ月後に改善計画に基づく改善状況を市長に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、入所者全員について所定単位数から減算されます。

➤ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的で開催し、その結果に従業者に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 従業者に対し、虐待防止のための研修を 1 年に 2 回以上実施すること。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

14. 業務継続計画未策定減算について（地・総）

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を継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画の策定の徹底を求める観点から、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合等、以下のような基準を満たさない場合、「業務継続計画未実施減算」が適用されます。

適用となれば、基準を満たさない事実が生じた場合に、その翌月から基準を満たさない状況が解消されるに至った月までについて、入所者全員について所定単位数から減算されます。

- 業務継続計画未策定減算算定要件
- ① 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計画（業務継続計画）を策定すること。
- ② 当該業務継続計画に従い必要な措置（周知及び見直し・研修・訓練）を講ずること。

15. 介護職員定着支援補助金（介護版なりた手当）について（地・総）

毎年10月1日から事業所で、中心的役割を担う介護職員を支援するため、就業年数に応じて介護職員定着支援補助金（介護版なりた手当）を支給しています。以下の支給要件を満たす方は、成田市役所高齢者福祉課へ申請してください。

- 支給要件
 - ✓ 主に身体の介助に従事する介護職員として、基準日（10月1日）において、同一法人が運営する市内の介護サービス事業所（訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、福祉用具貸与、特定福祉用具販売の事業所、また、介護保険制度の適用を受けない高齢者施設、障がい福祉サービス事業所を除きます。）での就業年数が1年、3年、6年又は9年であること。
 - ✓ 常勤の正規職員として直接雇用されており、かつ、申請日において就業していること。
 - ✓ 市税を滞納していないこと。

16. その他（各種窓口のご案内）

- 千葉県介護業務効率アップセンター
千葉県が設置する介護生産性向上総合相談センターです。介護現場で働く皆さんの業務改善における悩み事の相談や、現場職員の方々の負担軽減、業務効率アップを目的とする介護テクノロジーの導入等をサポートするワンストップ窓口です。
ホームページ <https://chiba-kaigocenter.com>
- 公益財団法人 介護労働安定センター
介護労働者の雇用管理の改善、能力の開発・向上、その他の福祉の向上を図るための総合的支援機関です。働きやすく働きがいのある職場づくり支援（相談援助）、介護人材の養成、専門性の向上支援（講習会・研修・セミナー）、

介護の魅力発信・総合的な情報提供を行っています。

ホームページ <https://www.kaigo-center.or.jp/>

- 千葉県福祉人材センター

千葉県福祉人材センターでは、就職・再就職のサポートや、福祉の仕事に関する不安や悩みを相談できる窓口を設けています。また、「介護・福祉」の仕事に就く方向けに貸付事業を行っています。

ホームページ <https://www.chibakenshakyō.net/>

- 千葉県外国人介護人材支援センター

県内の外国人介護職員や介護職への就労を目指す留学生等が、生活や仕事上の悩みを相談できる窓口の設置や外国人介護人材の確保・定着に関する事業を実施しています。

ホームページ <https://cfcc.jp/>

- 介護事業者向けカスタマーハラスメントの無料法律相談窓口

千葉県では、介護事業所・介護施設をマネジメントする立場にある方を対象として、介護サービスの利用者やその家族等からのカスタマーハラスメントへの対応に関する法律相談の窓口を設置しています。

ホームページ

<https://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/kaigohoken/cusharahouritusouda.html>

- 人材サービス総合サイト

厚生労働省では、医療・介護・保育分野の人材不足のために、有料職業紹介事業者を利用される事業主へ、国内すべての職業紹介事業者に関する情報を確認・検索できるサイトをご案内しています。

リーフレット 「ご存じですか？職業紹介事業者の上手な探し方」

<https://www.mhlw.go.jp/content/001338300.pdf>

ホームページ 人材サービス総合サイト（厚生労働省職業安定局）

<https://jinzai.hellowork.mhlw.go.jp/JinzaiWeb/GICB101010.do?screenId=GICB101010&action=initDisp>