

「介護サービス情報の公表」制度

運営情報調査票に関する新潟県 Q & A (R 8 . 8)

居宅介護支援

共通的な事項

問 1 報告の時点及び期間

過去の実績等に関する項目について、「記入日前 1 年間」等とあるが、次の例の場合も「なし」とする
のか。

過去の実績等に関する項目について、「記入日前 1 年間」等とあるが、次の例の場合も「なし」とする
のか。

(例) 確認のための材料: 「第三者による評価の実施状況」

事業所の会計年度: 4 月 1 日～3 月 3 1 日

報告基準日 (記入日): 令和 8 年 1 1 月 1 日

報告対象期間 : 令和 7 年 1 1 月 1 日～令和 8 年 1 0 月 3 1 日

前々回評価実施日: 令和 6 年 1 0 月 2 8 日

前回評価実施日 : 令和 7 年 1 0 月 2 0 日

(回答)

例のように、原則的な報告調査対象期間には実施記録がないが、事業所が定める会計年度ごとに
2 年度に渡って実施記録がある場合は、「あり」とする。

事業所開設から間が無く 1 会計年度しか経過していない場合は、過去 1 年度の実績があればよい。

問 2 事例がない確認事項の取扱い

回答欄の一部に「☐ 事例なし」等の項目があるが、どのような場合にチェックするのか。

(回答)

「☐ 事例なし」等の項目については、事業所において当該項目で求めている事項(内容) が存在
しない等の場合のほか、事業所として取組自体はあるものの、報告に係る調査対象期間内に該当す
る事例が生じていない場合についても記載するものである。

問 3 「確認のための材料」にかかる共通的事項 (1)

報告した調査票では「なし」と記載したが、

A 実際は確認のための材料があったにもかかわらず見落としていた場合

B 調査票提出後に確認のための材料を作成した場合

は、報告内容を「あり」に訂正してもらえるのか。

(回答)

A 訂正できる。

B 訂正できない。報告日以降に確認のための材料を作成しても「あり」にはできない。

問 4 「確認のための材料」の調査方法にかかる共通的事項（2）

「会議、研修会等の実施記録の確認に係る事項(内容)については、少なくとも、当該会議等の題目、開催日、出席者及び実施内容の概要を確認できる記録がある」となっているが、

A 会議、研修会等を法人全体で行い、法人事務局等が実施記録を作成しており、その写しを事業所が備え付けている場合は、その実施記録の写しが確認のための材料になるか。

B 「出席者」については、出席者の氏名の記載が必要か。あるいは、「看護職員〇〇名、介護職員△△名」でもよいか。

C 会議、研修会等の実施記録では確認できない事項があるものの、次の例のように他の記録によりその事項が補完的に確認できる場合は「あり」となるか。

(例) 会議の実施記録には開催日の記載が欠けているが、業務日誌で開催日が確認できる。

D 次の例のように 1 回の会議において複数の内容が検討されている場合、当該会議録をもって、複数の確認のための材料を満たす資料となるか。

(例) 1 回の職員会議において、入所者の意向・満足度調査について及びマニュアル等の見直しについての検討が行われている。

(回答)

A そうなるが、当然ながら、対象事業所の職員の参加が確認できる必要がある。

B 出席者の固有名詞がなくとも、質問にあるように職名及び人数等により出席者の概要が記載されていれば、「あり」とする。

C 「なし」とする。

D 求められる要件である、会議等の題目、開催日、出席者及び実施内容の概要の記載があり、実施内容の概要から、それぞれの確認のための材料が求める事項の内容を含んでいると判断されるものであれば、複数の確認のための材料を満たす資料として差し支えない。

問5 「確認のための材料」としてのマニュアル等について

業務に関連する様々なマニュアルについて、それぞれ個別のものがないものの全般的にまとめられたマニュアルが整備され、その中にそれぞれ必要な内容が含まれているならば、それをもって「確認のための材料」としてよいか。

(例) 認知症ケアに関するマニュアル、身体的拘束等の排除のための取組に関するマニュアルなどをまとめて「業務マニュアル」として整理している。

(回答)

そのとおり。この場合、全般的にまとめられたマニュアル等に記載のない業務事項に関しては、マニュアルは「なし」となる。

I 介護サービスの内容に関する事項**【1 介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置】****問6 I-1-(1)-③ 重要事項を記した文書について**

電子上で同意を得ている場合の取扱いは。

(回答)

電子認証等の有無を記載する。

問7 I-1-(1)-④ 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合の契約書について

「利用申込者に代わってその家族、代理人、成年後見人等と交わした契約書」とは何を指しているのか。

(回答)

利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、契約（利用契約）を交わす際に成年後見人等が利用者に代わって契約をしている契約書等が「確認のための材料」となる。

したがって、契約書等の代理人等の欄に成年後見人等の署名等がされている契約書があることが必要である。

問 8 I-1-(2)-① アセスメントシートについて

複数の介護支援専門員がいる場合に、個々の介護支援専門員が個人的に使用しやすいものがあるという理由で、事業所内で複数のアセスメントシートを使用している場合は、「なし」となるのか。

(回答)

事業所として共通して使用するアセスメントシートの様式を定める必要があるので、質問の場合については「なし」となる。また、事業所内の取り決めとして、利用者の状態により複数のアセスメントシートを使い分けている場合は「あり」となる。

問 9 I-1-(2)-② アセスメント時の面接について

アセスメントシートの様式に面接場所、面接者の記入欄がないため、第 6 表「居宅介護支援経過」にその旨を記載している場合でもよい。

(回答)

利用者の居宅において利用者本人と面接しアセスメントを行ったという事実が記載されていれば、それがアセスメントシート以外でも「あり」となる。

問 10 I-1-(2)-③ 利用者等の希望の把握について

アセスメントシートに「利用者等の希望」記入欄はないが、第 1 表「居宅サービス計画書（1）」の「利用者及び家族の生活に対する意向」の欄にその旨を記載することとしている場合でもよい。

(回答)

アセスメントの際に、利用者等の希望を把握する仕組みがあるかという観点から、アセスメントシート等に利用者及びその家族の希望が記載できる様式又は記入欄があることが必要であり、質問の場合については、「なし」となる。

問 11 I-1-(3)-① 地域の介護保険サービス事業者に関する資料

「資料が 2 種類以上備え付けてある」の趣旨は何か。

(回答)

説明及び情報提供のための資料は、利用者及びその家族に対して、そのニーズに応じて適切に提供する必要がある。このため、利用者の「生活圏内」「居住地の市区町村」「広域」など、地域の範囲の異なるもの、介護支援専門員独自の視点で事業者を取捨選択したものなど、複数種類あることが重要である。

【2 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置】**問 12 I-2-(5) 従業者に対するプライバシー保護の取組周知について**

ここでのプライバシー保護の概念と、プライバシー保護の取組に関する具体的内容とは。

(回答)

ここでのプライバシー保護の概念として、利用者等の尊厳を保持し、他から不当な干渉を受けない各個人の私生活の自由を保つことを指し、個人情報保護も含まれる。

また、具体的内容としては、利用者等の羞恥心への配慮や、一人になれる環境・機会の確保等、個人情報についての法令、規範の遵守、個人情報の提供・利用・収集等の事項等が考えられる。

なお、「確認のための材料」に上記内容の 1 つでも含まれているか、含まれていなくとも、事業者がプライバシー保護の取組について示すことができるものがあれば「あり」となる。

問 13 I-2-(6) 要介護認定等の申請代行

A 申請代行の依頼を受けたことが確認できる具体的な資料としてどのような書類があるか。

B 利用者又は家族から申請代行の依頼を受け代行したが、記録はない。ただ、提出した認定更新申請書の写しはある。この場合、「あり」となるか。

(回答)

A 例えば、第 6 表「居宅介護支援経過」等が考えられる。

なお、申請代行の依頼を受けたことが確認できればよく、実際に申請代行をしたことまでを確認する必要はない。

B 要介護認定申請の代行は利用（申込）者の意思を踏まえて行われることが重要なので、利用者又はその家族からの依頼状況（依頼を受けたことが確認できる書類）が確認できなければ「なし」となる。

ただし、確認のための材料の「その他」の欄に、「代行した要介護認定更新申請書の写しがある。」と記載し、その確認のための材料を「あり」とすることは可能。

問 14 I-2-(7)-① 介護保険施設との連携について

施設と連絡を取り合った内容とは、どの程度記録されていればよいか。

(回答)

最低限、①日付②連絡先（施設側）③連絡内容の 3 点について記載があることが必要である。

問 15 I-2-(7)-② 退院時等の介護保険施設等との連携について

退院時等の情報収集を行った具体的な確認資料としてどのような書類があるか。また、どの程度記録されていればよいか。

(回答)

例えば、「カンファレンスへの出席記録」、第 4 表「サービス担当者会議の要点」、第 6 表「居宅介護支援経過」等が考えられる。

具体的には、「カンファレンスへの出席記録」及び第 4 表「サービス担当者会議の要点」には①開催日付②出席者③議事概要の 3 点が記載されていること、第 6 表「居宅介護支援経過」には①日付②連絡先（施設側）③連絡内容の 3 点が記載されていることが必要である。

なお、電話や文書でのやりとりではなく、自ら病院等に出向きカンファレンスに参加する等、自らがいかに情報収集しているかが重要である。したがって、病院等から「退院時サマリー」「退院時連絡票」等が郵送等により送られてきただけの場合は含まれない。

【3 相談、苦情等の対応のために講じている措置】

問 16 I-3-(11)-① 相談、苦情等対応窓口及び担当者について

重要事項説明書等には、①相談、苦情等対応窓口の電話番号、②担当者の氏名又は役職の 2 点の記載が必ず必要か。

(回答)

2 点が必要。

問 17 I-3-(11)-② 相談、苦情等対応の記録について

記録には、①相談、苦情等を受け付けた日付、②具体的内容、③担当者名、④対応結果の 4 点が必ず必要か。

(回答)

4 点が必要。

問 18 I-3-(11)-③ 利用者又はその家族に対する説明の記録について

①相談、苦情を申し出た利用者又はその家族に個別に対応結果を説明した記録が必要か、あるいは、②対応結果を事業所だより等で利用者全員に周知した記録でもよいか。

(回答)

①が必要。②だけでは認められない。

(ただし、苦情の申立者が匿名だった場合は、②のような全体的な説明のみで可)

【4 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置】

問 19 I-4-(12) 月 1 回以上の訪問について

訪問記録等に記載する具体的な内容は。

(回答)

調査対象期間（1 年間）における、①日付（月 1 回以上）②訪問場所（利用者の居宅）③面接者（利用者本人）④面接内容の 4 点が記載されていることが必要である。

【5 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携】

問 20 I-5-(14) -① 個別サービス計画について

全てのサービス事業者の個別サービス計画が必要か。

(回答)

把握する必要があると考えられるものについてあればよい。

問 21 I-5-(14) -② 月 1 回以上のサービス事業者との連絡について

居宅サービス実施状況を具体的に確認する資料としてどのような書類があるか。

(回答)

確認する資料は「サービス担当者に対する照会（依頼）内容」の他に、第 5 表「居宅介護支援経過」、「FAX 送信記録」等が考えられる。

また、確認する内容は、①日付（月 1 回以上）②連絡先（第 7 表に位置づけられた全てのサービス事業者）③連絡内容の 3 点の記載についてである。

なお、③連絡内容については記載があることを確認し、内容が適切かどうか等の確認はしない。

報告日（作成日）の前月から遡り 3 か月分を確認する。

サービス提供事業者からの報告書による実施状況(内容等)の確認でも差し支えない。

問 22 I-5-(14)-③ 介護予防支援事業者への情報提供 (1)

要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受ける等の実績がない場合や自らが介護予防支援事業者としてこのような利用者を引き続き担当した場合にはどのようにすればよいか。

(回答)

実績がない場合は、「なし」となる。また、利用者を引き続き担当した場合に、予防プランの作成を受託している事業所への情報提供だけではだめであり、地域包括支援センターへの情報提供が必要である。

問 23 I-5-(14)-③ 介護予防支援事業者への情報提供 (2)

介護予防支援事業者へ提供する情報はどのようなものか。

(回答)

居宅サービス計画書第 1 表、第 2 表、第 3 表、第 6 表及び第 7 表などの何らかの情報を提供していること。

問 24 I-5-(15)-③ 主治医又はかかりつけ医との連携

サービス担当学会議の会議録と居宅サービス計画書を、後日主治医に渡し、その旨を記録しているが、それに対する主治医等の意見は確認していない。この場合「あり」としてよいか。

(回答)

適切な居宅サービス計画を作成するために、医師の立場からの専門的意見を反映させる必要がある場合は、主治医等とサービス担当学会議等の場で連携を図る必要がある。

主治医等が多忙等の理由によりサービス担当学会議に参加できない場合は、間接的であっても主治医との連携の記録があれば「あり」となるが、質問の場合は、事後的な報告しか行っておらず、また、居宅サービス計画に対する意見の有無も確認していないため「なし」となる。

II 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項

【6 適切な事業運営の確保のために講じている措置】

問 25 II-6-(16)-① 守るべき倫理の明文化について

「倫理規程」とは、具体的にはどのようなものが考えられるか。

(回答)

具体的には、「倫理規程」、「職員心得」等が考えられるが、従業者が守るべき倫理を明文化してい

れば他の名称でもかまわない。

問 26 II-6-(16)-② 倫理及び法令遵守に関する研修について

倫理及び法令遵守に関する研修にはどの程度の内容が含まれるか。

(回答)

次の①～③のうちいずれの内容が含まれていれば「あり」とする。

- ① サービスに従事するに当たり、従業者が守るべき倫理。
- ② 介護サービスに関連する各種法令等。
- ③ 事業所に備え付けられている規程（倫理規程、職員心得等）

問 27 II-6-(17) 事業計画の作成について

「事業計画又は年次計画」とは、具体的には。

(回答)

- ・ 事業計画とは中長期の計画の中に、各年度の計画が定められたものを指し、年次計画とは各年単年度事業について定めた計画を指す。一定期間の計画を定めたものであればよい。
- ・ 報告基準日において、当該年度の事業計画又は年次計画があること。なお、半年単位や月単位等、年度単位より詳細な計画でもよい。
- ・ 事業計画とは、少なくとも事業の内容及び事業の実施予定時期を記載したものをいう。
- ・ 法人（本部）全体の計画はあるが、事業所の計画（内訳）がない場合は「なし」となる。

問 28 II-6-(18) 事業計画・財務内容等の閲覧可能な状態

- A 事業計画及び財務内容が閲覧可能な状態とは、ホームページやパンフレット等で自主的に公表している場合を含むか。
- B 掲示している場所が職員玄関等で、一般の人が立ち入らないところであった場合閲覧可能となるのか。
- C 財務内容が事業所単独ではないが法人全体としてある場合は「あり」となるか。

(回答)

- A そのとおり。なお、事業計画、財務内容等の両方が対象である。
- B 掲示場所としては、一般の人が立ち入らないところでは閲覧できないので「なし」となる。
- C ここでの財務内容に関する資料とは、収支、予算、決算等の内容が分かるものをいい、財務内

容は、当該事業所の内容についてのものが望ましいが、事業所単独での財務内容を示すことが難しい場合は、法人全体の財務内容でも差し支えない。

問 29 II-6-(19) 業務改善の仕組み

- A 少人数の事業所で、各従業員が幹部としての業務と現場従業員としての業務を兼務している場合の出席者の取扱いは。

B 他に従業員がいない場合は。

(回答)

- A 事業所の改善課題を検討する場合、幹部従業員だけの視点、現場従業員だけの視点で検討するのではなく、それぞれの意見を出し合って総合的に課題を検討する必要があるとの趣旨である。
- したがって、質問のような場合は、検討内容がこの趣旨に沿っていれば、「あり」として差し支えない。
- B 他に従業員がおらず、そもそも合同で検討する仕組みが考えられない場合は、確認事項の「1 人体制の単独事業所」欄にチェックすること。

【7 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置】

問 30 II-7-(20) 事業所内の協力体制に関する規程等について

- A 協力体制に関する規程等とはどのような文書を指すのか。

B 「規程等」とあるが、組織図や分担表のような形式でもよいのか。

C 他に従業員がいない場合は。

(回答)

- A 例えば、職種間での業務代行、業務補佐等について記載されていればよい。
- B 組織体制、従業員の権限、業務分担及び協力体制の内容が記載されているのであればよい。
- C 他に従業員がおらず、そもそも業務分担等が考えられない場合は、確認事項の「1 人体制の単独事業所」欄にチェックすること。

問 31 II-7-(21) 情報の共有の仕組みについて

他に従業者がいない場合は。

(回答)

そもそも従事者が 1 名しかいない場合は情報の共有が考えられないので、確認事項の「1 人体制の単独事業所」欄にチェックすること。

問 32 II-7-(22) -② 主任介護支援専門員等への相談

A 相談した主任介護支援専門員等が、地域包括支援センターの主任介護支援専門員等、事業所外の者や、主任介護支援専門員の資格はないが、当該事業所のチーフケアマネジャーや、管理者等や先輩を含むリーダー的立場の人でも「あり」となるか。

B 具体的に、どの程度の内容が必要か。

(回答)

A そのとおり。

B ①日付②相談相手（相手が主任介護支援専門員等）③相談内容の 3 点について記載があることが必要である。

【8 安全管理及び衛生管理のために講じている措置】

問 33 II-8-(23) -② 非常災害時に対応するための仕組

A 非常災害時として、火災、風水害、地震等が考えられるが各々についてマニュアル等に記載されていなければならないのか。

B マニュアル等に対応手順、役割分担のどちらか一方があればよいか。

(回答)

A 何らかの非常災害（サービス提供時の非常災害発生）時についてマニュアルやフローチャート等に、対応手順、役割分担等が記載されていればよい。

B 非常災害時の「対応手順」と「役割分担」は通常一体的に定められるものとするが、ここでは、「確認のための材料」で、「対応手順、役割分担等」とされているため、仮に一方の内容がなくとも、もう一方の内容がマニュアル等にあれば調査結果は「あり」となる。

【9 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置】**問 34 II-9-(24) -① 個人情報の利用目的の公表について**

- A 「利用者及びその家族の個人情報の利用目的を明記した文書について、事業所内に掲示するとともに、利用者又はその家族に対して配布するための文書」とあるが、個人情報の利用目的に関する記載があれば、契約書、重要事項説明書、個人情報利用に関する同意書、個人情報保護に関する規程等でも差し支えないか。
- B 個人情報の利用目的が具体的に記載されていない場合の取扱いは。
- C 掲示物と配付する文書が同一のものでないと「なし」となるのか。

(回答)

- A 認められない。公表が想定されており、当事者間のみでの使用が想定されている契約書、同意書等、又は事業所内の内部書類である規程等は認められない。対外的に公表することが予定されている「個人情報保護に関する基本方針」「プライバシーポリシー」等が考えられる。
- B 個人情報の利用目的が、具体的であるかどうか等の内容は問わず、記載されていれば「あり」として差し支えない。
- なお、その記載内容が具体的であるかどうか等の内容は問わない。
- C 掲示物と配付する文書が同一のものでなくても、個人情報の利用目的が記載されていれば「あり」として差し支えない。

問 35 II 9-(24) -② 個人情報の保護に関する方針

「個人情報の保護に関する方針を公表している」とは、具体的にはどのような項目が公表されていればよいのか。

(回答)

個人情報の保護に関する事業所の姿勢・対応等として、従業者にその取扱いを周知する取組を整備するとともに、対外的に公表することを求めているものであり、方針、規則のどちらかで公表していればよい。

- 個人情報保護方針に関する考え方や方針に関する宣言の具体的項目としては、
- ・ 個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと
 - ・ 関係法令及び厚生労働省から出されている「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」等を遵守すること
 - ・ 個人情報の利用目的

があり、上記の項目がすべて含まれていることが必要である。

○ 個人情報の取扱いに関する規則の具体的項目としては、

- ・ 個人情報に係る安全管理措置の概要
- ・ 本人等からの開示等の手続き
- ・ 第三者提供の取扱い
- ・ 苦情への対応

があり、上記の項目がすべて含まれていることが必要である。

また、具体的な資料名は、「個人情報保護方針」などが考えられるが、他の名称を使用していても差し支えない。

【10 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置】

問 36 II-10- (26) -① 新任従業者を対象とする研修について

- A 新任従業者とは、採用後どのくらいの期間のものをいうのか。
- B 新任従業者の研修を現任従業者と一緒にしている場合はどうか。

(回答)

- A 報告基準日の前 1 年間に採用された従業者をいう。
- B 現任従業者が参加しても支障はないが、その研修計画があくまで新任従業者を対象としたもので、採用時に行われる必要がある。

問 37 II-10- (26) -② 現任従業者に対する研修について

「確認のための材料」bにある研修実施記録は、全ての現任従業者を対象とした研修計画に基づくものでなければ「なし」となるのか。

(回答)

必ずしも研修計画に基づくものでなくとも研修実施記録があれば「あり」で差し支えない。

問 38 II-10- (27) -② 事業所の自己評価の実施記録について

- 「自ら提供する・・・の質についての自己評価の実施記録」とあるが、
- A 自己評価はどの程度のものが必要か。
- B 介護保険法に基づく運営指導及び老人福祉法に基づく指導監査の自己点検表等による自主点検は

自己評価として認められるか。

C 事業所で作成した自己評価表を使用し、従業者個々に自己評価した結果を、事業所としての総括的な評価としている場合は「あり」としてよい。

(回答)

A 提供したサービスに関して具体的（サービス提供に係る業務、組織、手続きなど全般について）に自己評価が行われており、その結果が記載されていれば内容は問わない。

B 認められない。自己点検表等は基本的に最低限の基準であり、運営に当たっては当然に満たされているべきものである。

C 事業所としての取り決めで質問のようになっているのであれば、「あり」として差し支えない。

問 39 II-10- (28) -② マニュアル等の見直しについて

法人全体で統一したマニュアル等でサービスを提供している場合は、法人全体としてマニュアル等の見直しについて検討したことが分かる記録があればよい。

(回答)

そのとおり。

「業務マニュアル」等に改定日と改定内容等が記載されている。又は、「マニュアル見直し会議」等の会議議事録等の資料に、マニュアル等が検討され、改定見直しされた旨の記載がある。あるいは、見直し会議は行ったが、変更の必要がなかった場合には、検討内容にマニュアル等の見直しが含まれていればよい。