

これで安心！居宅介護支援の 運営指導 完全準備ガイド

チェックリストから、確かな自信へ。
日々の質の高いケアを証明するための
ポイントを、わかりやすく解説します。



運営指導は、事業所の「3つの柱」を確認する機会です

運営指導で問われるのは、単なる書類の有無ではありません。利用者への約束、事業所の基盤、そして信頼を守る仕組み。この3つの柱がしっかりしていれば、自信を持って当日を迎えられます。このガイドでは、各テーマに沿って必須の確認項目と準備書類を解説します。



1. 利用者との約束



2. 事業所の基盤



3. 信頼を守る仕組み

THEME 1: 利用者との約束

ケアの原点、利用者一人ひとりとの丁寧な関わり

このセクションでは、利用者やご家族との最初の接点から、ケアプランの作成、継続的な支援に至るまで、サービスの核となるプロセスを確認します。ここでの適切な対応が、信頼関係の第一歩となります。





信頼関係の始まり：適切な説明と同意、資格の確認

内容及び手続の説明及び同意（第4条）

- 重要事項を記した文書を利用申込者・家族へ交付し、説明と同意を得ていますか？
- 重要事項説明書の内容に不備はありませんか？

確認文書

- 📄 重要事項説明書（利用者・家族の同意署名があるもの）
- 📄 利用契約書

受給資格等の確認（第7条）

- 被保険者資格、要介護認定の有無、有効期間を確認していますか？

確認文書

- 📄 介護保険番号、有効期限等を確認した記録

ケアプランの核：質の高いアセスメントとサービス担当者会議

指定居宅介護支援の具体的取扱方針（第13条）より



アセスメント（課題分析）

- ・利用者の能力、環境を評価し、解決すべき課題を把握していますか？
- ・そのために利用者の居宅を訪問し、利用者・家族に面接していますか？



確認文書

アセスメントの結果記録



サービス担当者会議（チームでの検討）

- ・会議を開催し、担当者と情報を共有し、専門的意見を求めていますか？
- ・計画変更の必要性についても、会議で意見を求めていますか？



確認文書

サービス担当者会議の記録（議事録など）



想いを形に：計画原案の作成、同意、そして交付

指定居宅介護支援の具体的取扱方針（第13条）より

計画原案の説明と同意

- ・ 居宅サービス計画原案の内容を利用者・家族に説明し、文書で同意を得ていますか？
- ・ 介護保険外のサービス等も視野に入れ、計画に位置づけるよう努めていますか？

📄 確認文書

- 📄 居宅サービス計画（利用者・家族の同意署名があるもの）

計画の交付と共有

- ・ 完成した居宅サービス計画を、利用者及び担当者（各サービス事業者）へ交付していますか？

📄 確認文書

- 📄 居宅サービス計画（交付記録がわかるもの）
- 📄 支援経過記録等

継続的な支援：モニタリングとサービス事業者との連携

指定居宅介護支援の具体的取扱方針（第13条）より

モニタリング（実施状況の把握）

確認項目

- 月1回以上、定期的に計画の実施状況を把握し、結果を記録していますか？

確認文書

-  モニタリングの結果記録



個別サービス計画との連携

確認項目

- 居宅サービス計画に位置づけた各サービスについて、個別サービス計画の提出を求めていますか？

確認文書

-  各事業所から提出された個別サービス計画
-  支援経過記録等

THEME 2: 事業所の基盤

質の高いサービスを支える、 健全な組織体制

優れたケアは、安定した事業所の基盤の上に成り立ちます。ここでは、職員の体制、管理者の役割、事業所のルールブックである運営規程など、組織としての骨格が適切に整備されているかを確認します。



組織の要：適切な人員配置と管理者の責務



従業者の員数（第2条）

確認項目

- ・利用者数に対して、介護支援専門員の員数は適切ですか？
- ・必要な資格を有していますか？
（専門員証の有効期限は切れていませんか？）

確認文書

- 📄 勤務体制一覧表、勤務実績表
- 📄 タイムカード等の勤怠記録
- 📄 資格証の写し

管理者（第3条）

確認項目

- ・管理者は常勤専従ですか？
兼務している場合、体制は適切ですか？

確認文書

- 📄 管理者の雇用形態がわかるもの
- 📄 管理者の勤務体制・実績がわかるもの

透明な運営：ルールブックとしての運営規程と働きやすい勤務体制



運営規程（第18条）

- ・ 事業の目的、職員の職種・員数、営業日時、提供方法・内容・利用料、実施地域、虐待防止措置など、重要事項が定められていますか？

📄 確認文書

📄 運営規程

勤務体制の確保（第19条） & 広告（第24条）

- ・ 職員の資質向上のための研修機会を確保していますか？
- ・ ハラスメント防止の方針を明確化する等の措置を講じていますか？
- ・ 広告内容に虚偽や誇大表現はありませんか？

📄 確認文書

📄 研修の計画・実績がわかるもの

📄 ハラスメント防止のための方針

📄 パンフレット、Webサイト等の広告物

THEME 3: 信頼を守る仕組み

「もしも」に備え、安心を届けるためのリスク管理

利用者や社会からの信頼は、事業所にとって最も大切な財産です。個人情報の保護、災害や感染症への備え、苦情や事故への誠実な対応など、信頼を守り育てるための仕組みが整備されているかを確認します。



尊厳と権利の保護：秘密保持と身体的拘束の禁止



秘密保持等（第23条）

- ✓ 個人情報の利用にあたり、利用者・家族から同意を得ていますか？
- ✓ 従業者（退職者含む）に秘密保持を徹底していますか？

確認文書

- 📄 個人情報の利用に関する同意書
- 📄 従業者の秘密保持誓約書

身体的拘束等の禁止（第13条より）

- ✓ 緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行っていませんか？
- ✓ 行う場合、要件（切迫性、非代替性、一時性）を全て満たし、その態様、時間、理由等を記録していますか？

確認文書

- 📄 身体的拘束等の記録（該当する場合）

事業継続への備え：災害・感染症へのプロアクティブな対策



業務継続計画（BCP）の策定等（第19条の2）

確認項目

- ✓ 感染症・非常災害時の業務継続計画(BCP)を策定していますか？
- ✓ 従業者への周知、研修、訓練を定期的実施していますか？
- ✓ 計画を定期的に見直していますか？

確認文書

📄 業務継続計画（BCP） 📄 研修・訓練の計画及び実績記録

感染症の予防及びまん延防止のための措置（第21条の2）

確認項目

- ✓ 対策検討委員会（6ヶ月に1回以上）、指針の整備、研修・訓練を定期的実施していますか？

確認文書

📄 委員会の議事録 📄 感染症対策指針 📄 研修・訓練の実施記録

誠実な対応力：苦情、事故、虐待防止への組織的取り組み



苦情処理（第26条）＆事故発生時の対応（第27条）

確認項目

- ✓ 苦情を受け付けた場合に内容を記録していますか？
- ✓ 事故発生時に市町村・家族等へ連絡し、状況や処置を記録していますか？ 損害賠償に速やかに対応していますか？

確認文書

- 📄 苦情の受付簿・対応記録
- 📄 事故報告書・対応記録

虐待の防止（第27条の2）

確認項目

- ✓ 虐待防止のための委員会開催、指針整備、研修を定期的の実施していますか？ 防止措置を実施するための担当者を置いていますか？

確認文書

- 📄 虐待防止委員会の議事録
- 📄 虐待防止のための指針
- 📄 研修の計画・実績記録
- 📄 担当者設置がわかるもの

3つの柱を磨き、質の高いケアを未来へ

運営指導への準備は、書類を揃えるだけの作業ではありません。日々の実践が「利用者との約束」を果たし、「事業所の基盤」を固め、「信頼を守る仕組み」を動かしていることを再確認するプロセスです。
これらの柱が、私たちの専門性と誇りを支えています。



自信を持って、日々のケアの価値を伝えましょう。