



介護保険サービス事業所の 『現場実務』と『重要課題』について



令和8年度 集団指導
高齢福祉課 介護サービス整備係



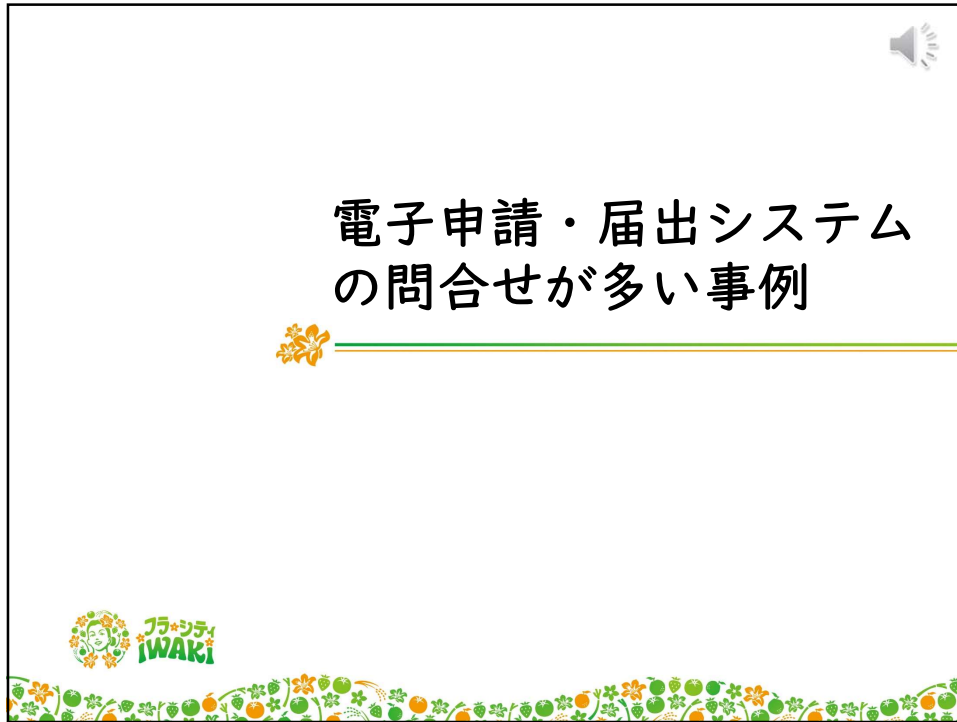
1

目次



1. 電子申請・届出システムの間合せが多い事例
2. 協力医療機関に関する届出
3. 令和8年度で猶予期間が終了する基準等
4. 市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例
5. 直近の事故報告内容

2



3

電子申請・届出システムの間合せが多い事例

Q. 事業所の電話番号・FAX番号・メールアドレスの変更はどのように届け出ればよいか？

A. 電子申請・届出システムにより、次のとおり届出をお願いします。

①提出書類：電話番号等介護保険事業所等変更届出書（市ホームページに掲載）
 ②提出方法：電子申請・届出システムの＜6. 他法制度に基づく申請届出＞から提出

申請者 名称	所在地	年 月 日
申請者 名称	代表者 氏名・仮名	
次のとおり届出を受けた内容を変更しましたので届け出ます。		
介護保険事業所番号	法人番号	支店
届出内容を変更した事業所番号	支店	
サービスの種類	変更年月日	届 出
変更内容		

【申請届出メニュー】

- 新規届出申請
- 変更届出
- 介護保険事業所の変更届出
- 法人番号に該当しない事業所番号
- その他
- 届出に関する届出
- 他法制度に基づく申請届出
- 更新申請

6. 他法制度に基づく申請届出

こちらから届出書を添付の上、届出してください。

市からのお知らせや連絡事項は主にメールを使用します。現在市へメールアドレスの報告をされていない（FAXにてお知らせを受け取っている）事業所に置かれましては、積極的にメールアドレスの報告をいただきますようお願いいたします。

4

電子申請・届出システムの間合せが多い事例



Q. 居宅介護支援事業所の届出をする際「申請届出サービス」の選択画面で「居宅施設」を選択すると居宅介護支援事業が見当たらない。



A. 【サービス分類選択】にて地域密着型を選択してください

【状況確認および入力再開メニュー】

1. サービス分類選択

居宅施設 地域密着型 基準該当 総合事業

2. 都道府県選択

都道府県

3. 届出先選択

届出先

サービスの種類※

- 夜間対応型訪問介護
- 認知症対応型通所介護(単独型・併設型)
- 認知症対応型通所介護(共用型)
- 小規模多機能型居宅介護
- 認知症対応型共同生活介護
- 地域密着型特定施設入居者生活介護
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 複合型サービス
- 地域密着型通所介護
- 居宅介護支援事業
- 介護予防支援事業
- 介護予防認知症対応型通所介護(単独型・併設型)
- 介護予防認知症対応型通所介護(共用型)
- 介護予防小規模多機能型居宅介護
- 介護予防認知症対応型共同生活介護

初めに選択する【サービス分類選択】で地域密着型を選んでいただくと居宅介護支援事業があります。

5

電子申請・届出システムの間合せが多い事例



Q. 業務継続計画（BCP）を『自然災害』と『感染症』に分けて作成している。添付ファイルアップロードの画面では、業務継続計画（BCP）の枠が一つしかないがどうやって提出すればよいか？

A. 平面図（予備）を活用してください。また、届出の内容によっては提出不要となる書類がありますので、そちらの枠を活用していただきますようお願いいたします。

3	管理倉の短型	参考様式第3号	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
4	平面図1	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
5	平面図2(予備)	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
6	平面図3(予備)	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
7	平面図4(予備)	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
8	平面図5(予備)	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
9	設備・備品等一覧表	参考様式第5号	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
10	運営規程	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	
20	避難確保計画	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	に所在し、市町村地域防災計画の定められた事業所のみ対象
21	業務継続計画※	-	ファイルを選択	選択されていません	pdf,Microsoft形式	

6



協力医療機関に関する届出



7

協力医療機関に関する届出



当該届出については、市内事業者より例年届出をいただいておりますが、指定権者への届出については特段提出期限を設けておりませんでした。

届出が義務化された以降も未届けの事業所が散見されることから、令和8年度分については次の期限までにご提出ください。



- 対象サービス
 - ・介護老人保健施設
 - ・介護医療院
 - ・認知症対応型共同生活介護
 - ・特定施設入居者生活介護（地域密着型を含む）
 - ・介護老人福祉施設（地域密着型を含む）
- 届出書類 協力医療機関に関する届出書（別紙1又は別紙3）
 - ※ 様式は、市ホームページに掲載しています。
 - ※ 協力医療機関の取り決め内容を確認するため、市から契約書の写し等を求めることがあります。
 - ※ 協力医療機関との対応の確認については、直近の年月日での記入をお願いします。
- 届出期限 **令和9年2月28日**
 - ※ 今後は各年度2月末日を期限とします。
- 届出方法 電子申請・届出システム・電子メール
 - ※ 電子申請・届出システムを利用する際は<6.他法制度に基づく申請届出>からご提出ください。

8



令和8年度で猶予期間が 終了する基準等



令和8年度で猶予期間が終了する基準等



(I) 指定基準関係



対象サービス	事項	基準内容
居宅療養管理指導	虐待の発生又はその再発を防止するための措置	委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者の配置 ※虐待防止のために講じなければならない事項は運営規定に定めること
	業務継続計画の策定等	業務継続計画の策定及び見直し、業務継続計画にかかる職員への研修及び訓練の実施
(介護予防)短期入所生活介護 (介護予防)短期入所療養介護 (介護予防)小規模多機能居宅介護 (介護予防)特定施設入居者生活介護 介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護医療院 看護小規模多機能居宅介護 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居者生活介護	利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を策定するための委員会の設置	事業所・施設の業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、事業所・施設における利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催

令和8年度で猶予期間が終了する基準等



対象サービス	事項	基準内容
(介護予防) 特定施設入居者生活介護	口腔衛生の管理	口腔衛生の管理体制の整備及び各利用者の状態に応じた口腔衛生の管理の計画的な実施
介護老人福祉施設 介護老人保健施設 介護医療院 地域密着型介護老人福祉施設	協力医療機関との連携	要件を満たす協力医療機関を定めること 一年に一回協力医療機関について専用様式により指定権者に届出ること
居宅介護支援事業所	管理者の資格要件	管理者は、主任介護支援専門員でなければならない

令和9年4月1日より義務化となります！
よって、指導の対象となりますのでご注意ください

11

令和8年度で猶予期間が終了する基準等



(2) 報酬（減算）関係

対象サービス	減算名	減算内容
福祉用具貸与 (予防も含む)	高齢者虐待防止 未実施減算	指定居宅サービス等基準第37条の2を満たさない場合は所定単位数の100分の1に相当する単位数を所定単位数から減算する。

→基準37条の2 虐待の防止

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、結果を従業者に周知する
- ・虐待防止のための指針を整備する
- ・虐待防止のための従業者に対する研修を実施する
- ・虐待の防止に関するこれらの措置を適切に実施するための担当者を配置する

12

令和8年度で猶予期間が終了する基準等



【福祉用具貸与（予防も含む）の事業所が行う手続き】

『介護報酬算定に係る体制届・体制等状況一覧表』の提出により、下記のどちらかの届出が必要ですのでご注意ください。

- 基準を満たしている場合＝【基準型】
- 基準を満たしていない＝【減算型】

※詳細については、後日高齢福祉課より周知します。

13

市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例



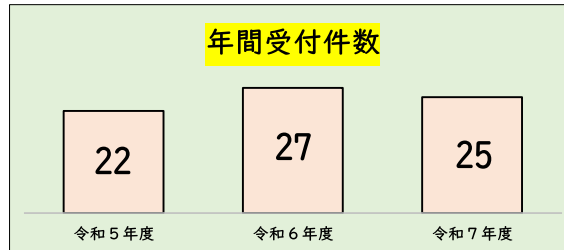
14

市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例



令和5年度～7年度の間で受付した事業所等に対する相談・苦情等の件数は**74件**であり、その内訳は次のとおりです。

※市への情報提供等や市の対応が不要と判断されたもの、他部署で対応したものを除きます。



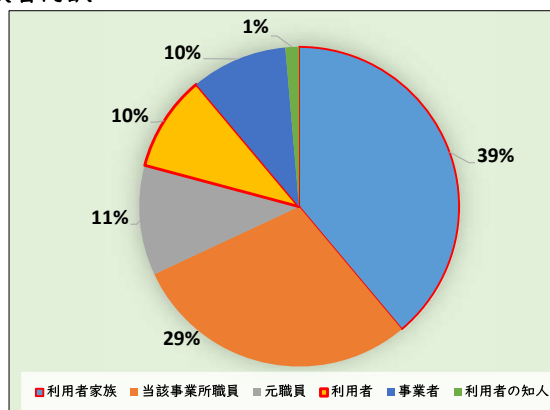
令和5年度から微増となっておりますが、新型コロナウイルスが落ち着いたことでサービスの提供が再開されたことや、利用者のご家族が施設へ訪問ができるようになったことが影響していると考えられます。

15

市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例



① 相談者内訳



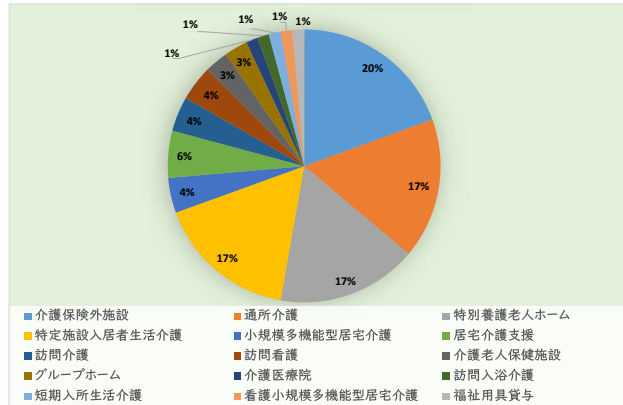
相談の**約5割が利用者、そのご家族から**のものになります。
 利用者の変化については、些細な事でもご家族と共有することで「きちんと見ていただけている」と安心感に繋がります。
 また、事業所内でご家族が気になったことを気軽に相談できる体制を整備する等、トラブルを未然に防ぐ取り組みを行っていただきますようお願いします。

16

市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例



② サービス内訳



※ 介護保険外施設
→ 住宅型有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅、及びそこに入っている介護サービス

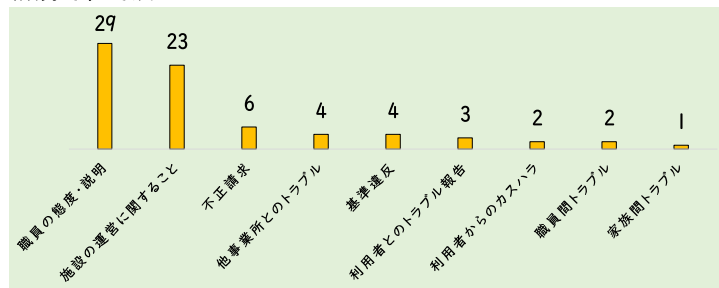
入所系サービスは、利用者の住まいであり職員と関わる時間も長いことから、些細なことが不満等になり、市への相談に繋がりがやすい傾向となっています。

17

市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例



③ 相談内容内訳



相談の内容として最も多いのが「職員の態度や説明に不満がある」といったものです。利用者側、事業所双方の話を聞くと「言った・言わない」がトラブルとなる場合が多くあります。

利用者及びご家族とのやり取りは、「いつ・誰が・誰に・どこで・どのような話をしたか?」を記録する等、第三者がわかるような形で必ず記録してください。

また、市に対してご家族から事業所内で起きた事故に関する問い合わせも多くなっています。状況を迅速に整理するため事故報告書の提出は必ず行っていただきますようお願いいたします。

18

市で受付した事業所等に対する相談・苦情等の事例



【注意事項】

- ① 市は、事業所に対する相談を受付した場合には、**状況確認を行うためその事業所の管理者様へ電話にて連絡します。**利用者及びご家族への対応について、詳細に話していただきますようお願いします。
- ② 事業所側の説明と、利用者側の認識に齟齬がある場合（事業所の説明に納得できていない、誤解されている等含む）には、事業所から利用者側に連絡していただきます。
- ③ 相談の内容が、利用契約に基づくものである等の民事に関するものは**市で介入できません。**
- ④ 状況確認を進めていく中で、不正請求や運営基準違反の疑義が生じた場合には、保健福祉課法人指導係にて**運営指導や特別監査を実施する場合があります**のでご承知おきください。

19

直近の事故報告内容



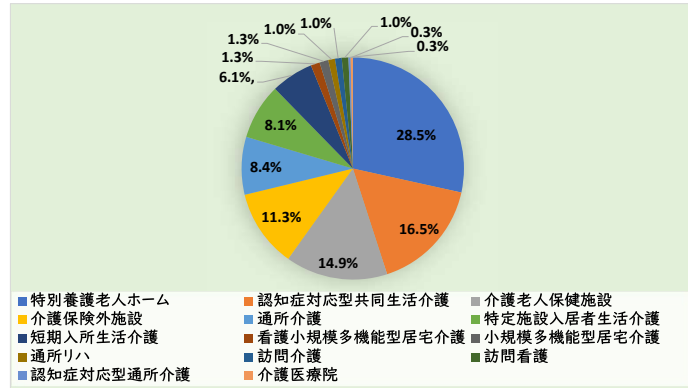
20

直近の事故報告内容



指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生労働省第39号）等に基づき、介護保険施設等は**介護サービス提供中に事故が発生した場合には、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行う**とともに、必要な措置を講ずることとされています。

令和7年度に市へ報告のあった事故報告は**309件**であり、サービス種別の内訳は以下のとおりです。

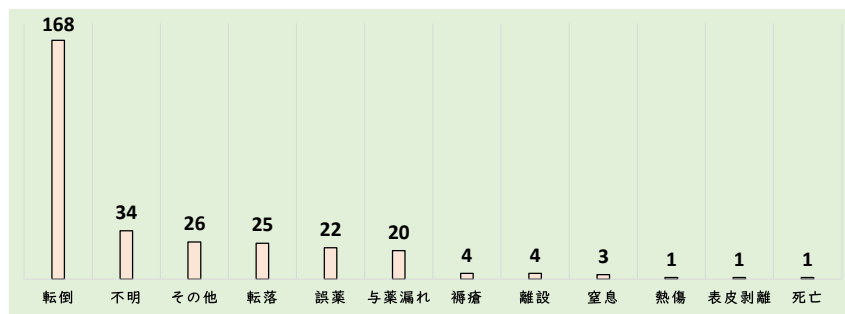


21

直近の事故報告内容



【事故発生内容】



最も多い事故の種別は**転倒**で、**168件**でした。

そのうち**約4割（64件）**で、大腿部の骨折が生じています。

また、同一の事業所で短い期間に事故が発生している場合も見受けられます。

事業所内で原因分析を行う際は、**類似の事例が直近で見られないか等も併せて確認**していただきますようお願いします。

22

直近の事故報告内容



【事故に対する備え】

<緊急時体制等の整備>

事故発生時に備え、あらかじめ緊急時の連絡網を含む体制やマニュアルを整備し、職員全員へ周知しましょう。

【事故発生時の対応】

この程度なら連絡しなくても…と思わず、小さなことでも家族へ連絡することで後々のトラブルを避けるだけでなく、信頼関係の構築に繋がります。

① 利用者家族等への連絡

利用者への応急措置、医療機関への搬送等の必要な措置を講ずるとともに、速やかに家族や担当ケアマネジャーに対し、事故の発生状況及び今後の対応等を説明しましょう。

② 再発防止の検討

事故発生後は、会議等によりその原因を解明し再発防止策を検討してください。また、介護従事者が経験した「ヒヤリ・ハット」の共有やその要因を分析し、事故の発生を防ぐ予防的な取り組みを実施しましょう。

指定基準上、事業所は事故発生時の状況、措置内容について記録することが義務になっております。

23

直近の事故報告内容



事故報告書を作成する際の注意事項

【第一報】

事故発生後5日以内

【最終報告】

事故の原因分析、再発防止策を講じた後30日以内

※ 最終報告は、**必ず事業所内で会議等を実施**し事故の原因分析等を行っていただく必要があります。

第一報とは別に作成が必要ですので、**ひとつにまとめた提出は受付していません。**

事故報告の内容に疑義が生じた場合には、電話にて詳細を確認することがあります。**対応可能な担当者の氏名を必ず記載**していただきますようお願いいたします。

24



ご清聴ありがとうございました。

今年度もよろしく申し上げます。

