

東温市 介護予防・生活支援サービス事業における

通所型サービス運営マニュアル

平成30年4月25日版

※内容は随時更新しますので、常に最新版をご確認ください。

東温市市民福祉部長寿介護課

東温市 介護予防・生活支援サービス事業における
通所型サービス運営マニュアル

目次

1	通所型サービスの概要	1
2	基準	5
3	通所型サービスの実際	7
4	通所型サービス費の請求	13

1 通所型サービスの概要

(1) 介護予防・日常生活支援総合事業について

介護保険制度の改正により、「介護予防・日常生活支援総合事業」（以下「新しい総合事業」という。）が創設され、これまで全国一律の基準で実施されていた「介護予防訪問介護」と「介護予防通所介護」が、市町村が実施する新しい総合事業の「介護予防・生活支援サービス事業」（以下「サービス事業」という。）に移行します。

東温市では平成29年4月から開始します。

(2) 東温市におけるサービス事業の内容

区 分		事 業
訪問型サービス	現行の訪問介護相当	介護予防訪問介護相当サービス
	多様なサービス	訪問型サービスA（緩和した基準によるサービス）
通所型サービス	現行の通所介護相当	介護予防通所介護相当サービス
	多様なサービス	通所型サービスA（緩和した基準によるサービス）
その他の生活支援サービス		栄養改善・見守り配食サービス
介護予防ケアマネジメント		ケアマネジメントA

(3) サービス事業の対象者

サービス事業の対象は、「要支援者」に相当する人です。

- ① 「要支援1」又は「要支援2」の認定を受けた人
- ② 基本チェックリストにより「事業対象者」と確認された人

状態が安定している人などは、要介護（要支援）認定を受けなくても基本チェックリストによる対象確認が可能です。ただし、初めてサービス利用を希望する人などは、要介護認定申請を案内します。

「事業対象者」の有効期間は12か月とし、更新の手続きは有効期間満了日の30日前からとします。

(4) サービス事業の開始時期

- ① 要支援者が平成29年度中の認定更新により要支援となった場合に、介護予防訪問介護、介護予防通所介護、配食サービス（任意事業）がサービス事業に移行します。
- ② 更新の時期に認定申請を行わず、「事業対象者」と確認された人は、その時点からサービス事業に移行します。（「事業対象者」は、予防給付は利用できません。）
- ③ 平成29年度中に新規申請により要支援となった場合、サービス事業を利用します。
- ④ 要介護者については、平成29年度中の認定更新又は区分変更により要支援となった場合にサービス事業に移行します。

	H29			H30													
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
	総合事業開始												完全実施				
認定期間 H29.3.31まで	▼認定更新			▼認定更新									▼認定更新				
	予防給付			総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)									総合事業				
認定期間 H29.8.31まで	▼認定更新			▼認定更新													
	予防給付			総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)													
認定期間 H30.3.31まで	▼認定更新			▼認定更新									▼認定更新				
	予防給付			総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)									総合事業				
新規要支援	▼新規認定			▼新規認定													
	総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)			総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)													
認定更新 要介護⇒要支援	▼認定更新			▼認定更新													
	介護給付			総合事業(介護予防・生活支援サービス事業)													

(5) 支給限度額

指定事業者によるサービスを利用する場合は給付管理を実施します。

要支援者がサービス事業を利用する場合、予防給付の利用限度額の範囲内で給付とサービス事業を一体的に給付管理を行います。

対象者区分	支給限度額	対象サービス
事業対象者	5,003単位	サービス事業のうち、指定事業者によるサービス
要支援1	5,003単位	①予防給付のサービス ②サービス事業のうち、指定事業者によるサービス
要支援2	10,473単位	①予防給付のサービス ②サービス事業のうち、指定事業者によるサービス

(6) 通所型サービスの定義、内容

サービス事業における通所型サービスとは、介護保険法第115条の45第1号ロに規定するサービス「第1号通所事業」をいいます。

居宅要支援被保険者等の介護予防を目的として、施設に通わせ、当該施設において、基準に従って日常生活上の支援を行います。

(7) サービス事業における通所型サービスの種類

サービス事業は、市町村が地域の実情に応じてその内容や費用、基準を決めることができます。

東温市においては、予防給付に相当するサービスはそのままの形でサービス事業に移行し、多様なサービスとして通所型サービスA（緩和した基準によるサービス）を追加します。

	予防給付相当		多様なサービス	
サービスの種類	①介護予防通所介護相当サービス		②通所型サービスA	
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・身体介護が必要な人 ・専門職による体調管理や機能訓練が必要な人 		<ul style="list-style-type: none"> ・身体介護が不要な人 ・状態が安定しており、必ずしも専門的な支援を必要としない人 	
サービス内容	通所介護施設で食事や入浴などの日常生活上の支援や生活機能の維持向上のための機能訓練等を日帰りで提供する		通所介護施設等で日帰りでレクリエーション、食事、入浴等を行う。	
	●身体介護 入浴、排泄、食事の介助など			
	●機能訓練 個別のリハビリなど			
		●レクリエーション等		
実施主体	介護保険事業者 (事業者指定)		介護保険事業者、民間事業者 等 (事業者指定)	
区分と単位数	事業対象者、要支援1	1, 647単位	事業対象者、要支援1	1, 512単位
	要支援2	3, 377単位	要支援2	3, 100単位
加算・減算	<ul style="list-style-type: none"> ・生活機能向上グループ活動加算 ・運動機能向上加算 ・栄養改善加算 ・口腔機能向上加算 ・選択的サービス複数実施加算 ・事業所評価加算 ・サービス提供体制強化加算 ・介護職員処遇改善加算 ・中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算 ・若年性認知症利用者受入加算 ・事業所と同一建物の利用者又は同一建物から利用する者に通所型サービスを行う場合の減算 ・定員超過の場合の減算 ・看護・介護職員が欠員の場合の減算 		<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員処遇改善加算 ・定員超過の場合の減算 ・従事者が欠員の場合の減算 	

(8) 通所型サービスA（緩和した基準によるサービス）について

内容についての基準を緩和しています。「身体介護、個別の機能訓練を行わないこと」が特徴です。

(9) 介護予防通所介護相当サービスと通所型サービスAのどちらを利用するかを検討

東温市においては、介護予防通所介護相当サービスと通所型サービスAの併用はしないこととします。利用者がどちらのサービスを利用するかは、介護予防支援又は介護予防ケアマネジメントにおけるアセスメントによって決定します。東温市においてはアセスメントの手段としてサービスの種別検討チェックシート（内容は下表のとおり）を使用します。

確認事項		チェック	サービス
1	身体介護（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守りを含む）が必要である	<input type="checkbox"/>	現行相当サービス（専門的なサービス）
2	身体状況に波がある、不安定である（退院直後、神経難病など進行性の疾患、がん末期など）	<input type="checkbox"/>	
3	医学的管理、医療処置が必要である（透析、酸素療法、ストーマ、インスリン注射、外傷、皮膚疾患、がんのペインコントロールなど）	<input type="checkbox"/>	
4	もの忘れがある（本人、家族が気づき始める程度）	<input type="checkbox"/>	
5	精神・障害がある（認定調査 4群のいずれかが「ある」又は「ときどきある」、その他抑うつ、暴言、強い不安・焦燥、幻視幻聴などがある など）	<input type="checkbox"/>	
6	運動機能低下、低栄養、口腔機能低下があり、リハビリや指導等の介入によって改善が期待できる	<input type="checkbox"/>	
7	年齢到達により障がい福祉サービスから介護保険制度のサービスへ移行する、又は障がい福祉サービスと介護保険制度のサービスの併用が必要である	<input type="checkbox"/>	
8	措置対応の必要性が想定される（虐待、セルフネグレクト、住居環境の問題、多問題家庭など）	<input type="checkbox"/>	
9	定期的に短期入所を利用している	<input type="checkbox"/>	
10	専門的なサービスは必要としないが、生活支援が必要であり、定期的な訪問又は通所利用によりADLの維持向上が期待できる	<input type="checkbox"/>	緩和した基準によるサービス
11	要介護認定の結果「非該当」で、その後基本チェックリストにて「事業対象者」と確認された	<input type="checkbox"/>	

2 基準

(1) 基本方針

利用者が可能な限り居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態を予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、レクリエーション等の日常生活上の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。

(2) 人員、設備、運営に関する基準

	介護予防通所介護相当サービス	訪問型サービスA
人員基準	<ul style="list-style-type: none"> ◆管理者 常勤・専従 1 以上 ※ ◆生活相談員 専従 1 以上 ◆看護職員 専従 1 以上 ◆介護職員 15 人まで専従 1 以上 15 人超 15 人を超えた部分の数を 5 で除して得た数に 1 を加えた数以上 ◆機能訓練指導員 1 以上 ※業務に支障がない場合、他の職務、同一敷地内の他の事業所等の職務に従事可能 	<ul style="list-style-type: none"> ◆管理者 専従 1 以上 ※ ◆従事者 15 人まで 1 以上 15 人超 15 人を超えた部分の数を 5 で除して得た数に 1 を加えた数以上 ※業務に支障がない場合、他の職務、同一敷地内の他の事業所等の職務に従事可能
設備基準	<ul style="list-style-type: none"> 食堂・機能訓練室（3㎡×利用定員以上） 静養室、相談室、事務室 消火設備その他の非常災害に必要な設備 必要なその他の設備・備品 	<ul style="list-style-type: none"> 食堂・機能訓練室（3㎡×利用定員以上） 静養室、事務室 消火設備その他の非常災害に必要な設備 必要なその他の設備・備品
運営基準	<ul style="list-style-type: none"> ・個別サービス計画の作成 ・運営規程等の説明・同意 ・提供拒否の禁止 ・従業員の清潔の保持・健康状態の管理 ・秘密保持 ・事故発生時の対応 ・廃止・休止の届出と便宜の提供 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別サービス計画の作成 ・運営規程等の説明・同意 ・提供拒否の禁止 ・従業員の清潔の保持・健康状態の管理 ・秘密保持 ・事故発生時の対応 ・廃止・休止の届出と便宜の提供 等

① 介護予防通所介護相当サービス、通所型サービスA、指定（地域密着型）通所介護、指定介護予防通所介護の一体的運営について

介護予防通所介護相当サービス、通所型サービスA、指定通所介護事業、指定介護予防通所介護事業のうち、複数の事業を同じ事業所で一体的に運営している場合については、指定通所介護の基準を満たしていれば、各事業の基準を満たしているとみなされます。

② 管理者

管理者は、原則として専ら当該サービス事業に従事する者でなければなりません。ただし、以下の場合であって、管理業務に支障がないと認められる場合、他の職務を兼ねることができます。

- ・当該サービス事業の介護職員（従事者）としての職務に従事する場合
- ・当該サービス事業書と同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事する場合であって、特に当該サービス事業の管理業務に支障がないと認められる場合

※敷地が別の場合や、同一敷地内でも別の法人が運営する事業所の場合は不可。

② 生活相談員

介護予防通所介護相当サービスにおいては、生活相談員の配置が必要です。資格要件は、

・社会福祉士 ・社会福祉主事任用資格 ・精神保健福祉士 ・その他、これらと同等の能力を有すると認められる者（・介護支援専門員 ・介護福祉士であって、当該事業を行う施設・事業所に常勤職員として2年以上の勤務経験を有する者）のいずれかに該当することです。

サービスを提供している時間帯に、専ら当該通所型サービスの提供に当たる生活相談員が勤務している時間数の合計を当該通所型サービスを提供している時間数で除して得た数が1以上確保されるために必要と認められる数の配置が必要です。

③ 看護職員

介護予防通所介護相当サービスにおいては、単位ごとに専従の看護師又は准看護師が1以上確保されるために必要な人員の配置が必要です。

④ 介護職員

利用者15人以下の場合は介護職員（従事者）専従1以上、15人を超える場合は、超える部分の数を5で除して得た数に1を加えた数以上確保されるために必要な人員の配置が必要です。

※利用定員が10人以下である場合は、看護職員及び介護職員の員数を、単位ごとに当該通所型サービスを提供している時間帯に専ら当該通所型サービスの提供に当たる看護職員及び介護職員が勤務している時間数の合計を提供単位時間数で除して得た数が1以上確保されるために必要と認められる数とすることができます。

※生活相談員又は介護職員のうち1人以上は常勤であることが必要です。

《介護予防通所介護相当サービス、通所型サービスA、指定（地域密着型）通所介護事業、指定介護予防通所介護事業のうち、複数の事業を同じ事業所で一体的に運営している場合の配置の例》

パターン1 介護利用者5名＋介護予防通所介護利用者5名＋介護予防通所介護相当サービス利用者3名＋通所型サービスA利用者2名＝15名

→介護職員1人で可。（通所介護の基準 利用者15名につき1人を満たすため。）

パターン2 （通所介護利用者10名＋介護予防通所介護利用者5名＋介護予防通所介護相当サービス利用者5名）＋通所型サービスA利用者15名＝35名

→（ ）の合計20名に対して2人、通所型サービスA利用者15名に対して1人の計3人必要。

※（ ）の合計が35名であれば、15名につき1人＋20名（5名につき1人×4）＝5人必要。

⑤ 機能訓練指導員

介護予防通所介護相当サービスにおいては、1以上の配置が必要です。要件としては、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者で、他の職務にも従事することができます。

※地域密着型介護老人福祉施設に通所型サービス事業所が併設される場合、当該施設の生活相談員又は機能訓練指導員により通所型サービス事業所の利用者の処遇が適切に行われると認められる場合は、生活相談員又は機能訓練指導員を置かないことができます。

(4) 設備基準について

通所型サービスを行うためには、サービスを提供するために必要な場所を有するほか、消火設備その他の非常設備及び備品等を備えなければなりません。

《通所型サービス事業所に必要な設備》

- ① サービスを提供するために必要な場所：食堂・機能訓練室の面積が3㎡×利用定員以上。
- ② 静養室、相談室、事務室：介護予防通所介護相当サービスにおいては必置。通所型サービスAでは、食事の提供及び機能訓練の実施に支障がない広さを確保でき、かつ利用者に静養が必要となった際に支障がない広さを確保できる場合は、同一の場所を食堂、機能訓練室及び静養室とすることができる。
- ③ 消火設備その他の非常設備：建物の用途、面積等によって消火器や自動火災報知設備等の設置を求められる場合があります。基準が不明な場合は最寄の消防署にご確認ください。
- ④ 必要なその他の設備・備品

3 通所型サービスの実際

(1) 説明及び同意

通所型サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ます。

《重要事項説明書に記載すべきと考えられる事項》

- ① 法人、事業所の概要（法人名、事業所名、事業所番号、併設サービスなど）
- ② 営業日、営業時間、サービス提供日、サービス提供時間
- ③ 利用定員
- ④ サービスの内容、利用料その他の費用の額
- ⑤ 従業者の勤務体制（従業者の職種、員数及び職務の内容、単位ごと）
- ⑥ 通常の事業の実施地域
- ⑦ 緊急時等における対応方法
- ⑧ 苦情処理の体制（事業所担当、市の担当、国民健康保険団体連合会などの相談・苦情の窓口）
- ⑨ 利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項

(2) 提供拒否の禁止

正当な理由なく通所型サービスの提供を拒んではなりません。特に介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することは禁じられています。

また、利用者が特定のサービス行為以外を希望することを理由にサービス提供を拒否することも禁止されています。

提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは

- ① 事業所の現員では、利用申込に応じきれない場合
- ② 利用申込者の居住地が通常の事業の実施地域外である場合、その他利用者に対し、自ら適切な通所型サービスAを提供することが困難な場合とされています。

(3) サービス提供困難時の対応

利用申込者に対し自ら必要なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、地域包括支援センターへの連絡、適当な他の訪問型サービス事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じます。

(4) 受給資格等の確認

利用の申込があった場合は、その者の介護保険被保険者証によって、被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間を確認します。

要支援認定を受けていない場合は、事業対象者であるかどうかと、有効期間を確認します。

(5) 要支援認定の申請に係る援助

(4)で要支援認定を受けていない者から利用申込があった場合には、要支援認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合には、利用申込者の意思を踏まえて、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。事業対象者としてサービスを受けることを希望するものに対しても同様に必要な援助を行います。

また、認定等の有効期間満了が迫っている場合には、満了日前に更新申請が行われるよう、必要な援助を行います。

(6) 心身の状況等の把握

利用者に係るサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。

(7) 地域包括支援センター等との連携

サービスを提供するに当たっては、地域包括支援センターその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。また、サービスの提供の終了に当たっては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、地域包括支援センターに対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努め

ます。

(8) 介護予防サービス計画に沿ったサービスの提供

地域包括支援センターが介護予防計画（介護予防ケアマネジメントにより作成される計画を含む。）を作成している場合には当該計画に沿った通所型サービスを提供します。

(9) 介護予防サービス計画等の変更の援助

利用者が介護予防サービス計画の変更を希望する場合は、地域包括支援センターへの連絡等を行います。

(10) サービス提供の記録

通所型サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録します。

また、利用者から申出があった場合には、文書の交付その他の適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければなりません。

記録は、契約解除、施設への入所等により、利用者へのサービス提供が終了した日から5年間保管しなければなりません。

(11) 利用料の受領

利用者負担として、1割（一定以上所得者は2割又は3割）相当額の支払いを受けます。利用者負担を免除することは重大な基準違反となります。支払いを受けたものについては、それぞれ個別の費用に区分した上で、領収書を交付します。

(12) 通所型サービスの取扱方針

通所型サービス計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行います。

サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨として、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術もってサービス提供を行います。

(13) 通所型サービス計画の作成

① 主治の医師又は歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通して利用者の心身の状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を把握します。

② 管理者は、介護予防サービス計画の内容に沿って、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、通所型サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防計画を作成します。

③ 作成した通所型サービス計画原案については、利用者又はその家族にその内容を説明し、同意を得るようにします。

④ 決定した通所型サービス計画を利用者に交付します。

⑤ サービス提供の開始から少なくとも1月に1回は、当該利用者の状態、サービスの提供

状況について地域包括支援センター等に報告します。

- ⑥ 通所型サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は当該通所型サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行います。
- ⑦ モニタリングの結果を記録し、地域包括支援センター等に報告します。また、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて通所型サービス計画の変更を行います。

(14) 利用者に関する市への通知

利用者が、次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市に通知しなければなりません。

- ① 正当な理由なしに通所型サービスの利用に関する指示に従わないことにより、要支援状態の程度を増進させたと認められるとき
- ② 偽りその他不正行為によってサービス提供を受け、又は受けようとしたとき

(15) 緊急時等の対応

通所型サービス提供時に利用者に病状の急変が生じた等の場合には、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じなければなりません。

(16) 屋外でのサービス提供について

事業所内でサービスを提供することが原則ですが、次の要件を満たす場合に限り屋外でのサービス提供が可能です。

- ① あらかじめ通所型サービス計画に位置づけられていること
- ② 効果的な機能訓練等のサービスが提供できること

(17) 医行為について

医師、看護師等の免許を有しない者は、医行為を行うことはできませんが、医行為に該当するか否かの判断は困難です。詳しくは次の通知をご参照ください。

「医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について（平成17年7月26日付け医政発第0726005号）」

(18) 管理者の責務

管理者は、従業者の管理及び通所サービスの利用の申込みに係る調整、実施状況の把握、その他の管理を一元的に行わなければならないが、また、従業者に対して運営に関する基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行わなければなりません。

(19) 運営規程

事業所名称、事業所所在地のほか、運営規程には次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規定を定めなければなりません。

- ① 事業の目的、運営の方針、事業所名称、事業所所在地

- ② 従業者の職種、員数及び職務の内容
- ③ 営業日及び営業時間、サービス提供日及びサービス提供時間
- ④ 利用定員
- ⑤ 通所型サービスの内容及び利用料その他の費用の額
- ⑥ 通常の事業の実施地域
- ⑦ サービス利用に当たっての留意事項
- ⑧ 緊急時等における対応方法
- ⑨ 非常災害対策
- ⑩ その他運営に関する重要事項

(20) 勤務体制の確保等

利用者に対して、適切な通所型サービスを提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務の体制を定め、当該事業所の従業者によって通所型サービスを提供しなければなりません。また、従業者の資質の向上のために研修の機会を確保しなければなりません。

(21) 定員の遵守

利用定員を超えて通所型サービスの提供を行ってはなりません。ただし、災害その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

(22) 非常災害対策

非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知するとともに、定期的に避難訓練、救出訓練その他必要な訓練を行わなければなりません。

(23) 衛生管理等

利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。

当該通所型サービス事業所において、感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めなければなりません。

(24) 掲示

事業所の利用者が見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項（苦情処理の概要等）を掲示しなければなりません。

(25) 秘密保持等

従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはなりません。

過去に従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければなりません。

サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得ておかなければなりません。

(26) 広告

通所型サービス事業所について広告をする場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものとなってははいけません。

(27) 地域包括支援センター等に対する利益供与の禁止

地域包括支援センターによる通所型サービス事業者等の紹介が公正中立に行われるよう、地域包括支援センター又はその従業者に対し、利用者に対して当該事業所を紹介することの代償として、金品その他の財産上の利益を供与することは禁じられています。

(28) 苦情処理

提供した通所型サービスに関する利用者及びその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければなりません。

利用者及びその家族から苦情を受け付けた場合は、苦情に対し事業所が組織として対応するため、当該苦情の受付日、内容を記録しなければなりません。

(29) 事故発生時の対応

- ・市、家族、地域包括支援センターへ連絡を行うなどの必要な措置を講じます。
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する必要があります。
- ・賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

《事故を未然に防ぐために》

- ・事故原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- ・事故に至らなかったが事故が発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）及び現状を放置しておくこと事故に結びつく可能性が高いものについても情報を収集し、未然防止策を講じます。

(30) 会計の区分

その事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければなりません。

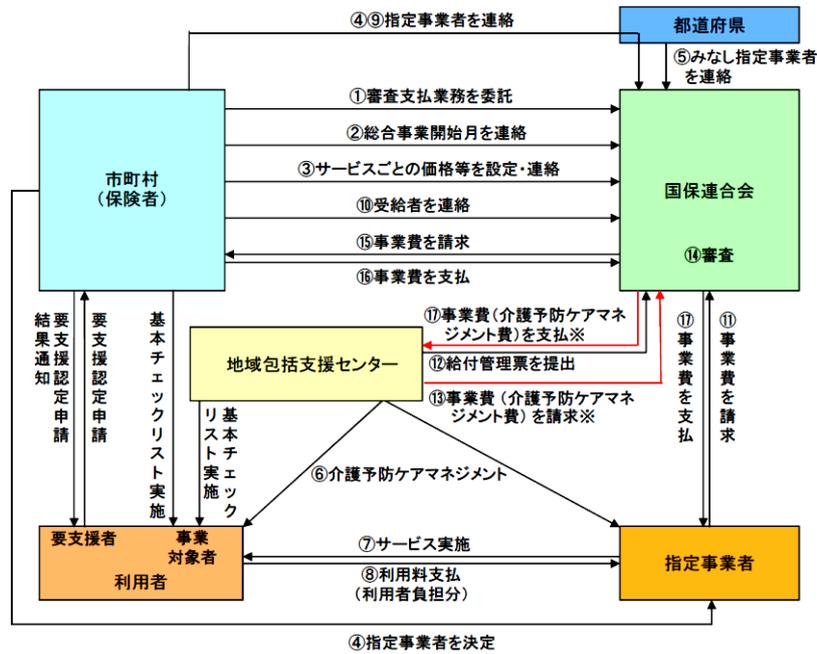
(31) 記録の整備

従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。記録は利用者へのサービス提供が終了した日から5年間保存しなければなりません。

- ① 通所型サービス計画
- ② 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ③ 利用者に関する市町村への通知
- ④ 提供した通所型サービスも関する利用者及びその家族からの苦情の内容等の記録
- ⑤ 提供した通所型サービスに関する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

4 通所型サービス費の請求

(1) サービス事業のみを利用する場合のフロー



(2) 予防給付とサービス事業を利用する場合のフロー

