

令和5年度集団指導

居宅介護サービスの運営指導における主な指摘事項について

訪問介護・訪問看護・通所介護・福祉用具等

和歌山県介護サービス指導室

令和5年10月

運営指導の留意点・指摘事項について (訪問介護・訪問看護・通所介護・福祉用具等)

はじめに

運営指導における主な指導事項等を取りまとめましたので、各事業所において自己点検を行っていただき、介護保険制度の健全かつ適正な運営及び法令に基づく適正な事業の実施にご活用ください。

サービス共通 処分事例

- 不正の手段による指定
開設当初から、職員の人員基準を満たしていなかった。
- 人員基準違反
職員の人員基準を満たすことができなくなった。
- 虚偽答弁
監査において、管理者が虚偽の答弁を行った。

サービス共通 （重要事項説明書）

●事業所は利用申込者又はその家族に対し、サービスを選択するために必要な下記の重要事項を記載した分かりやすい説明書「重要事項説明書」やパンフレットを交付して説明し、同意を得ることが必要です。

- ・運営規定の概要
- ・事業者の勤務体制
- ・事故発生時の対応
- ・苦情処理の体制
- ・提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価 機関の名称、評価結果の開示状況）など

- 実施していない加算やサービスについて記載されていた。
- 第三者評価実施状況について記載されていなかった。
- 苦情対応窓口について、担当課名及び電話番号が誤っていた。
- 利用料金が最新の報酬改定を反映していなかった。

サービス共通 （人員）

○利用者に対する適切なサービス提供を確保するために、職員の勤務時間を正確に把握し、人員基準を満たすよう職員を配置する必要があるが、貴事業所と他事業を兼務する職員について、事業別の勤務時間が不明確であったため、貴事業所での勤務時間と他事業の勤務時間を明確に区分し、勤務の実績について月ごとに記録しておくこと。

（受給資格の確認）

○介護度を誤ってサービス提供している利用者がいたため、受給資格の確認を行うこと。

サービス共通 （サービス提供の記録）

- 計画の作成に当たり、アセスメント(利用者の状況を把握・分析し、サービス提供によって解決すべき問題状況を明らかにすること)及びモニタリングを実施していなかった。
- 計画を作成した際は、遅滞なく利用者に交付しなければならないが、できていなかった。
- サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況等、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なければならないが、その記録が確認できない事例が見受けられたため、担当介護支援専門員からサービス担当者会議の記録を徴するなど、その把握に努めること。

サービス共通 （掲示）

○事業所の見やすい場所に、運営規定の概要、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掲示しなければならないとなっているが、以下の事項について掲示されていなかったのを改善すること。

- ・運営規定の概要
- ・従業者の勤務体制
- ・利用料
- ・事故発生時の対応
- ・第三者評価の実施状況

なお、上記の事項を記載した書面を当該事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、掲示に代えることができる。

サービス共通 （心身の状況等の把握）

○サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況等、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なければならないが、その記録が確認できない事例が見受けられたため、担当介護支援専門員からサービス担当者会議の記録を徴するなど、その把握に努めること。

サービス共通 （秘密保持等）

○利用者、その家族の個人情報を用いる場合は、当該利用者及び家族の同意をあらかじめ文書により得る必要があるが、家族から同意を得ていない事例が見受けられた。
利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は、双方からあらかじめ文書により同意を得ること。

（事故発生時の対応）

○事故が生じた際にはその原因を解明しなければならないが、従事職員に対する十分な調査を行っていなかった。

○再発生を防ぐための対策を講じなければならないが、相当な期間が経過しているにも関わらず、対策を講じていない事例が見受けられた。

サービス共通 （会計の区分）

○事業所の経理については、指定を受けている事業ごとに収支を区分する必要があるが、事業の会計が他の事業の会計と区分されていることが確認できなかったため、区分されていることが分かる書類を提出すること。

なお、事業ごとの区分が困難な支出科目（例：消耗品費）については、各事業の収入割合に応じて按分する等、合理的な方法により区分すること。

（記録の整備）

○契約書に「・・・この契約の終了後2年間保管・・・」と記載されていたが、記録の保存について、和歌山県においては県条例により「当該〇〇〇を提供した日から5年間」とされているので改善すること。

サービス共通 （変更の届出）

○変更の届出について、本県では、運営規程のうち「従業員の職種、員数及び職務の内容」に係る変更に関しては、当年と前年の基準日（6月1日）時点の状況を比較し、変更があった場合に年に1度、届け出ることによりとしている。また、新規指定の事業所に関しては、基準日において新規指定を受けた時点から従業員の員数等に変更が生じている場合に、変更届出書の提出が必要となるが、届出書の提出がなされていない事例が見受けられた。

（秘密保持等）

○利用者、その家族の個人情報を用いる場合は、当該利用者及び家族の同意をあらかじめ文書により得る必要があるが、家族から同意を得ていない事例が見受けられた。

サービス共通 （サービス提供体制強化加算）

○介護福祉士の占める割合の算出に当たっては、常勤換算方法によって求められるが、以下の通り、計算方法に誤りが見られた。以後の記録について適切に計算すること。

専従の常勤職員について、常勤の勤務時間を超えて出勤した職員を1以上の数値で計算していた。本来、常勤職員は勤務時間に関わらず、1として計算する。

※休暇、出張により1か月以上不在の場合を除く。

○職員の割合（介護職員のうち介護福祉士の占める割合等）に基づき算定し、割合の算出に当たっては、常勤換算方法により前年度（3月を除く）の平均を用いる。

しかしながら、貴事業所においては令和4年度における当加算の算定に関して、割合の算出がなされておらず、加算の算定基準に適合することを確認していなかった。当加算を継続して算定する場合は、年度ごとに前年度の職員の割合を算出し、算定基準に適合することを確認すること。

サービス共通（介護職員処遇改善加算）

○以下について、全ての介護職員に対し周知しなければならないが、周知した記録が確認できなかったので、今後は記録を整備すること。

- ①介護職員の処遇改善の計画等を記載した介護職員処遇改善計画
- ②キャリアパス要件Ⅰ・Ⅱ・Ⅲに関する事項
 - ・介護職員の任用の際における職責又は職務内容等の要件（介護職員の賃金に関するものを含む。）
 - ・資格取得のための支援の実施
 - ・資格等に応じて昇給する仕組み

サービス共通（介護職員処遇改善加算）

○キャリアパス要件Ⅰ・Ⅲについては、職位等に応じた任用の要件及び賃金体系を定め、かつ、経験等に応じて昇給する仕組みを設ける必要がある。

貴事業所においては、上記要件に適合する規定を整備していたものの、給与の支払い実態について当該規定に則した取扱いがなされていなかった。

については、賃金体系に関して、規定に沿って賃金を支払う、賃金に関する規定を見直す等、加算の要件に適合するよう改善すること。

○介護職員処遇改善加算（以下「処遇改善加算」という。）については、賃金改善の対象は介護職員であるが、要件を誤認しており、賃金改善実績において対象外である事務職員に対する賃金改善を含めており、介護職員への賃金改善額が処遇改善加算の算定額を下回っていた事例が見受けられた。

訪問介護（訪問介護員等の員数） （勤務体制の確保等）

○利用者に対する適切なサービス提供を確保するためには、職員の勤務時間を正確に把握し、人員基準を満たすよう職員を配置する必要があるが、管理者及びサービス提供責任者の勤務時間の管理が不明確であったため、今後は勤務の実績について月ごとに記録すること。

○出勤簿が社員別になっており、サービスごとに出勤簿を分けておらず、他のサービスと兼務している職員が、訪問介護員等としてどれだけの時間勤務しているかを確認できない状態であった。

○事業所では介護保険を利用しない自費サービスを行っているが、この勤務時間について常勤換算人数に算入していた。

常勤換算人数に算入することができる時間数は、当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間として明確に位置付けられている時間の合計数である。保険外サービスに従事している時間については、常勤換算方法における勤務時間に算入できない点に留意すること。

訪問介護（サービス提供の記録）

○サービス提供記録におけるサービス開始及び終了時刻が、実際のサービス提供時間ではなく、訪問介護計画に位置付けられている時間で記載していることがあったため、サービス開始及び終了時刻は、当日のサービス提供に要した実際の時間を記録すること。

○介護を提供した際には、その内容をサービス利用票等に記載しなければならないが、提供したサービスの内容が把握できない記録があった。

○要介護の利用者に対して、訪問独自サービスを提供したこととなっている記録があった。

○サービスの提供に当たっては、訪問介護計画書を作成し、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得た上でサービスの提供に当たらなければならないが、サービスの提供後に計画が作成されていた事例が見受けられたため、今後はサービスの提供前に計画を作成し、当該計画に沿ってサービスの提供を行うこと。

訪問介護（勤務体制の確保等）

○職務内容、常勤・非常勤の別、兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確に定める必要があるが、当該勤務表の作成がなされていなかった。

また、従業員の勤務記録に関して、従業員ごとの利用者に対するサービス提供に要した時間の記録がなされているのみであり、サービス提供時間以外の勤務時間等、実際の勤務時間を確認できる書類が整備されていなかった。特に、常勤の従業員に関して、サービス提供に係る時間以外の事業所での勤務時間の記録がなく、常勤要件を確認できなかった。

については、月ごとに従業員の勤務体制（サービス提供に係る時間以外の当該事業所における勤務時間を含む）を定めるとともに、勤務実績を明確にするために適切に勤務記録を整備すること。

訪問介護（初回加算）

○職務内容、常勤・非常勤の別、兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確に定める必要があるが、当該勤務表の作成がなされていなかった。

また、従業者の勤務記録に関して、従業者ごとの利用者に対するサービス提供に要した時間の記録がなされているのみであり、サービス提供時間以外の勤務時間等、実際の勤務時間を確認できる書類が整備されていなかった。特に、常勤の従業者に関して、サービス提供に係る時間以外の事業所での勤務時間の記録がなく、常勤要件を確認できなかった。

については、月ごとに従業者の勤務体制（サービス提供に係る時間以外の当該事業所における勤務時間を含む）を定めるとともに、勤務実績を明確にするために適切に勤務記録を整備すること。

訪問看護（緊急時の対応）

○主治の医師に連絡等をしていることは確認できる書類がなかった。利用者の病状急変等の緊急事態が発生した場合に速やかに主治の医師に連絡等をしていることが確認できる記録を残しておくこと。

（心身の状況等の把握）

○居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況等の把握に努めなければならないとされているが、当該会議についての記録を確認できなかった。記録を確認できるようにしておくこと。

訪問看護（緊急時訪問看護加算）

○利用者又はその家族等に対して24時間連絡できる体制にあって、かつ、必要に応じて緊急時訪問ができる体制にある場合には当該加算を算定する旨を説明し、その同意を得た場合に加算を算定することができるが、同意を得たことが不明確であったため、同意を得たことが分かるよう記録するように改善すること。

（複数名訪問加算）

○同時に複数の看護師等により訪問看護を行うことに対する1人で看護を行うことが困難な事情が明確に記載されている書類が見受けられなかった。複数の看護師等による訪問看護を行う場合は、訪問看護計画書にその旨を位置づけ、1人の看護師等による看護が困難である事情を明確に記録すること。

通所介護（管理者）

○管理者が兼務することができない業務（当該事業所に併設される有料老人ホームの介護職員及び指定訪問介護事業所の訪問介護員）に従事しており、常勤・専従の要件を満たしていなかったため、勤務体制を見直し、早急に改善すること。

なお、管理上支障がない場合は、当該指定通所介護事業所の他の職務、又は、同一事業者により当該事業所に併設される事業所の職務であって、当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては従事できるものとする。

通所介護（個別機能訓練加算）

○個別機能訓練加算（Ⅰイ）については、利用者ごとに心身の状態や居宅の環境をふまえた個別機能訓練を行うことにより、生活機能の維持・向上を図り、可能な限り自立して暮らし続けることを目的としている。

貴事業所における個別機能訓練計画については、訓練項目、訓練実施時間等が同一であるものが散見され、画一化されている傾向にあった。

加算の趣旨をふまえ、利用者ごとの心身の状況等に応じた訓練項目、訓練時間、訓練回数等を設定した個別機能訓練計画を作成し、個々の利用者に適した機能訓練を実施すること。

○個別機能訓練加算Ⅰロについては、専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等を1名以上配置することに加えて、専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等をサービス提供時間帯を通じて1名以上配置することになっており、合計で2名以上の機能訓練指導員を配置する必要があるが、当加算の算定日において、専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等が1名のみ配置されている状況が見受けられた。

通所介護（サービス提供体制強化加算）

○介護福祉士の占める割合の算出に当たっては、常勤換算方法によって求められるが、以下の通り、計算方法に誤りが見られた。以後の記録について適切に計算すること。

専従の常勤職員について、常勤の勤務時間を超えて出勤した職員を1以上の数値で計算していた。本来、常勤職員は勤務時間に関わらず、1として計算される。

※休暇、出張により1か月以上不在の場合を除く。

○職員の割合（介護職員のうち介護福祉士の占める割合等）に基づき算定し、割合の算出に当たっては、常勤換算方法により前年度（3月を除く）の平均を用いる。

しかしながら、貴事業所においては令和4年度における当加算の算定に関して、割合の算出がなされておらず、加算の算定基準に適合することを確認していなかった。当加算を継続して算定する場合は、年度ごとに前年度の職員の割合を算出し、算定基準に適合することを確認すること。

福祉用具貸与（軽度者に係る指定福祉用具貸与費）

○軽度者に対して対象外種目に係る福祉用具貸与費を算定する場合には、当該確認に用いた文書等をサービス記録と併せて保存しなければならないが、当該事業所では、確認に用いた文書等を保存していない事例が見受けられたため、確認できる文書入手し、保存すること。

（内容及び手続の説明及び同意）

○福祉用具専門相談員が行わなければならない業務を資格のない者が行っていた。

自己点検シート・要件シート

介護保険施設等運営指導マニュアルについて(厚生労働省)より自己点検願います。

[介護保険施設等運営指導マニュアルについて \(mhlw.go.jp\)](http://mhlw.go.jp)

1 指定居宅サービス介護給付費			
コード	種 類	自己点検シート	要件シート
101	訪問介護費	Excel [XLS形式: 69KB]	Excel [XLS形式: 222KB]
102	訪問入浴介護費	Excel [XLS形式: 56KB]	Excel [XLS形式: 186KB]
103	訪問看護費	Excel [XLS形式: 56KB]	Excel [XLS形式: 166KB]
104	訪問リハビリテーション費	Excel [XLS形式: 46KB]	Excel [XLS形式: 110KB]
105	居宅療養管理指導費	Excel [XLS形式: 34KB]	Excel [XLS形式: 41KB]
106	通所介護費	Excel [XLS形式: 110KB]	Excel [XLS形式: 8,015KB]
107	通所リハビリテーション費	Excel [XLS形式: 90KB]	Excel [XLS形式: 298KB]
108	短期入所生活介護費	Excel [XLS形式: 118KB]	Excel [XLS形式: 8,067KB]
109	短期入所療養介護費	Excel [XLS形式: 145KB]	Excel [XLS形式: 3,436KB]
110	特定施設入居者生活介護費	Excel [XLS形式: 81KB]	Excel [XLS形式: 230KB]
111	福祉用具貸与費	Excel [XLS形式: 34KB]	Excel [XLS形式: 46KB]