

居宅サービスの運営指導における 主な指摘事項について

和歌山県介護サービス指導課

運営指導の留意点・指摘事項について

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。

目 次

1. サービス共通 指摘事項
2. 訪問介護・通所介護・訪問看護
訪問入浴・短期入所者生活介護 指摘事項

サービス共通 （運営規定、重要事項説明書、契約書等）

●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。

- ・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 （運営規定、重要事項説明書、契約書等）

- 説明及び同意を得た日付の記入が漏れていた。
- 主たるサービスを提供する地域及び利用料金について、運営規定・契約書との相違があった。。
- 苦情処理における体制及び手順等、処理に講ずる措置の概要が明らかにされていなかった。
- 事業所の見やすい場所に掲示されていなかった。
 - ※見やすい場所とは、利用者やその家族等に対して見やすい場所である。
 - ※掲示に代えて閲覧できる形でのファイルの備え付けも可。

サービス共通 （管理者の責務）

管理者は、介護保険法の基本理念を踏まえた利用者本位のサービス提供を行うため、利用者へのサービス提供の場面等で生じる事象を適切に把握しながら、従業者及び業務の一元的管理を行うとともに、当該事業所の従業員に運営に関する基準を遵守させるための指揮命令を行う責務がある。

管理者として、従業者が基準省令等遵守して運営していくよう適正に管理し、指導事項については確実に改善を行うなど、適正に事業管理及び運営を行うこと。

サービス共通 （サービス計画作成）

○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すること。

○計画サービス提供開始前に作成の上、速やかに利用者等に説明し、同意を得ること。

○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、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。

○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、介護職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もので改善すること。

- ・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 （人員 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、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、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、兼務関係を明確にした月ごとの勤務表を作成すること。

○特に複数の事業所(サービス)にて兼務する場合、それぞれの事業所等でサービスに従事する時間を明確に分け、勤務実績を残すこと。

○医療・福祉関係の資格を持たない、介護に携わる職員に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させる措置を講ずること。

○研修や訓練を実施した際は、日時、内容、参加者がわかるよう記録に残すこと。

サービス共通 （業務継続計画の策定等）

○感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じなければならないが、実施状況が確認できなかったため、速やかに措置を講じること。（令和6年4月1日より義務化）

- ①業務継続計画を策定すること。
- ②業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的（年1回以上）実施すること。
- ③定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うこと。

サービス共通（衛生管理等）

○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、措置を講じなければならないが、実施状況が確認できなかったため、速やかに措置を講じること。（令和6年4月1日より義務化）

- ①感染症の予防及びまん延のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果の周知徹底を図ること。
- ②感染症の予防及びまん延のための指針を整備すること。
- ③感染症の予防及びまん延のための研修や訓練を定期的を実施すること。

※指針には平常時の対策及び発生時の対応を規定する。

平常時の対策として、事業所内の衛生管理、ケアにかかる感染対策等、発生時の対応としては、発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携、行政等への報告等が想定される。また、発生時における事業所内の連絡体制や関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくことが必要である。

サービス共通 （虐待の防止）

○事業所において、虐待の発生又はその再発を防止するため、措置を講じなければならないが、実施状況が確認できなかったため、速やかに措置を講じること。（令和6年4月1日より義務化）

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的（年1回以上）開催するとともに、その結果の周知徹底を図ること。
- ②虐待防止のための指針を整備すること。
- ③虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

※指針には次のような項目を盛り込むこと。

- ・事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ・虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ・虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ・虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ・虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ・成年後見人制度の利用支援に関する事項
- ・虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ・利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

サービス共通 （事故発生時の対応）

○事故の原因、再発防止策等を検討し、記録しておくこと。

○サービス提供中に利用者が負傷し、医療機関で受診した場合、行政機関（市町村等）に報告すること。

（秘密保持）

○サービス提供会議等で利用者、その家族の個人情報を用いる場合、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ため、双方からあらかじめ文書により同意を得ること。

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り、区分されていることが分かる書類を提出すること。

（記録の整備）

○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2年間としてる場合は改めること。

サービス共通（介護給付費の算定関係）

- 介護給付費の算定根拠となるサービスの実施記録（日時や具体的なサービス内容、利用者の心身の状況等）に記入漏れや記入誤りがみられた。
- 各種加算の要件や趣旨に沿った計画の作成、サービス提供及び必要人員の配置を確認できる書類、記録等が不十分な例がみられた。
- 給付費請求の根拠となる実施記録がない場合や、加算の要件を満たさず算定していることが判明した場合は、遡って返還が必要となるため、要件が満たされているか定期的に確認を行い、給付費請求の適正化に努めること。

サービス共通（虐待の防止未実施減算）

○虐待の防止のための指針が整備されておらず、対策を検討する委員会も開催されていなかった。

ついては、速やかに改善計画を提出するとともに、改善が認められた月までの間については、利用者全員について所定単位の100分の1に相当する単位数を所定単位数から減算（高齢者虐待防止措置未実施減算）すること。

併せて、改善計画提出3月後に計画に基づく改善状況を報告すること。

○なお、虐待防止委員会は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに定期的に行き、結果については周知徹底を図る必要があることに留意すること。

※利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、全ての介護サービス（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、虐待の発生又は再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。

サービス共通 （介護職員等処遇改善加算）

○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
- ③キャリアパス要件Ⅲの「一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組み」について、客観的な評価基準や昇給条件が明文化されていなかった。

サービス共通 （介護職員等処遇改善加算）

○職場環境等要件の取組項目について、介護サービス情報公表システムに公表すると計画書には記載されているが、公表されていなかった。

加算Ⅱを算定する場合は、職場環境等の改善に係る取組について、ホームページへの掲載等により公表する必要がある。具体的には、介護サービスの情報公表制度を活用し、加算の算定状況を報告するとともに、職場環境等要件を満たすために実施した取組項目及びその具体的な取組内容を記載する、又は、各事業者のホームページを活用する等により外部から見える形で公表する必要がある。

介護サービス情報公表システムまたは自社ホームページ等で公表すること。

サービス共通 （早朝・夜勤加算）

○早朝・夜間における訪問介護の提供について、居宅サービス計画上又は訪問介護計画上に当該訪問介護のサービス開始時刻が早朝・夜間加算の対象となる時間帯に位置付けないまま当該加算を算定していた事例が見受けられた。

このような事例が他にもないか自己点検を行い、その結果を報告するとともに、かかる介護報酬については自主返還(過誤調整)すること。

○自主返還については、介護報酬の返還が終了した時点で、保険者への返還手続きを証する書類(「介護給付費過誤決定通知書」、「介護給付費支払決定通知額通知書」等)、また、利用者への返還を証する書類(受領書等)を添付の上、返還が終了した旨の報告を別途行うこと。

サービス共通 （変更の届出等）

- 設備について、事務室等変更しているにも関わらず、県への届出がなかった。
- サービス提供責任者が勤務できない状況にあり休職していたが、県への届出がなかった。
- 歴月で1月以上休職する場合は、事業所の雇用状況に関わらず変更の届出を行うこと。
- 厚生労働省令で定める事項に変更があった場合は、変更の日から10日以内に届け出ること。

訪問介護（特定事業所加算）

○研修計画については、当該事業所におけるサービス従事者の資質向上のための研修内容の全体像と研修実施のための勤務体制の確保を定めるとともに、訪問介護員及びサービス提供責任者ごとに個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めた計画を策定しなければならない。

管理者と兼務しているサービス提供責任者についても、サービス従事者の資質向上のための計画を策定すること。

○定期的な会議は、サービス提供責任者が主催し、サービス提供にあたる訪問介護員等のすべてが参加するものでなければならない。

会議の開催状況について、上記の旨確認できるよう記録しておくこと。

訪問介護（緊急時訪問介護加算）

○対象となる指定訪問介護の提供を行った場合は、「要請のあった時間、要請の内容、当該訪問介護の提供時刻及び緊急時訪問介護加算の算定対象である旨等」を記録する必要があるが、要請のあった時間の記録が確認できなかった。

○要請のあった時間についても、記録すること。

訪問介護（通院等乗降介助）

○通院等乗降介助について、その前後に連続して行われる外出に直接関連する身体介助を別に算定している事例（要介護3の利用者）が見受けられた。

○通院等乗降介助は、「自らの運転する車両への乗車または降車の介助」、「乗車前若しくは降車後屋内外における移動車両の介助」及び「通院先若しくは外出先での受診等の手続き、移動等の介助」を一連のサービス行為として含むものであり、それぞれの行為によって細かく分類し、「通院等乗降介助」又は「身体介護中心型」として算定できない。

○今回外出にあたり、居室からの移動、更衣、排泄介助を行ったとして分として身体介護を算定できない。

○このような事例が他にもないか自己点検を行い、その結果を報告すること。

訪問介護（訪問介護計画の作成等）

○居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられていないまま、サービスを提供している件数が見受けられた。

○指定訪問介護の提供にあたっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行うこととされており、また、利用者の状態の変化等により追加的なサービスが必要になる場合は、居宅サービス計画を変更する必要がある旨の説明その他の必要な援助を行わなければならないとされている。

○サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。

○必要なサービスを提供するにあたり、利用者の心身の状況等の把握に努め、上記の内容について適切に対応すること。

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。

通所介護（個別機能訓練加算）

個別機能訓練加算（Ⅰ）

①利用者又はその家族に対して、個別機能訓練の実施状況やその効果等を説明したことが記録されていないかった。

○個別機能訓練の実施状況やその効果については、利用者を担当する介護支援専門員にも概ね3月ごとに1回以上報告・相談し、利用者等の意向を確認の上、利用者に対する個別機能訓練の効果等をふまえた個別機能訓練の目標の見直しや訓練項目の変更など、適切な対応を行うこと。

②個別機能訓練計画及び生活機能チェックシートについて、項目の記入漏れが見受けられた。

○個別機能訓練を行うにあたっては、機能訓練指導員等が共同して、利用者ごとにその目標、目標を踏まえた訓練項目、訓練実施時間、訓練実施回数等を内容とする個別機能訓練計画を作成すること。また作成に当たっては、利用者のニーズ・日常生活や社会生活等における役割及び心身の状態、居宅での生活状況等を各種チェックシートを用いて確認し、利用者に応じた内容とすること。

通所介護（個別機能訓練加算）

個別機能訓練加算（Ⅱ）

①LIFEへの提出が必要である「病名」について、「病名」欄に記載せず、特記欄等を用いて記載していた。

○個別機能訓練加算（Ⅱ）においては、生活機能チェックシートにある「評価日」「要介護度」「障害高齢者の日常生活自立度」「認知症高齢者の日常生活自立度」「職種」「ADL」「IADL」及び「基本動作」、並びに、個別機能訓練計画書にある「作成日」「要介護度」「障害高齢者の日常生活自立度」「認知症高齢者の日常生活自立度」「健康状態・経過（病名及び合併症に限る。）」「個別機能訓練項目（プログラム内容、頻度及び時間に限る。）」の各項目に係る情報をそれぞれ提出する必要がある点に留意すること。

通所介護（科学的介護推進体制加算）

○利用者ごとのADL値（ADLの評価に基づき測定した値をいう。）、栄養状態、口腔機能、認知症（法第5条の2第1項に規定する認知症をいう。）の状況その他の利用者の心身の状況等に係る基本的な情報を、厚生労働省に提出する必要があるが、必須項目である「身長」の入力がされていない利用者が1名見受けられた。また「やむを得ない場合」により入力できていなかった理由を記載している文書が確認できなかった。

○必須項目については、「やむを得ない場合」を除きすべて提出する必要がある。ただし、「やむを得ない場合」で一部の情報しか提出できなかった場合は、その理由について介護記録等に明記しておくこと。

○当該加算は、利用者が一人の場合でも、必須項目の情報入力がされていない時は、やむを得ない場合を除き、利用者全員について加算が算定できないことに留意すること。

通所介護 （入浴介助加算）

○入浴介助に関する研修が行われていなかった。

○医師等が利用者の居宅を訪問し、浴室における当該利用者の動作及び浴室の環境を評価した際の記録について、一部を紛失し、記録漏れの箇所が見受けられた。

○入浴介助に関する研修については、報酬改定により、入浴に関わる職員に対し、研修等を行うことが要件として加わっている。入浴介助に関する基礎的な知識及び技術を習得する研修を実施すること。

○訪問時の評価等については適切に実施するとともに、訪問により把握した状況を踏まえた個別の入浴計画の作成を行う必要がある。評価についても利用者の身体状況や居宅の浴室の環境に変化が認められた場合には再評価や個別の入浴計画の見直しを行い適切に対応すること。

訪問看護（ターミナルケア加算）

○ターミナルケアに係る計画及び支援体制について説明し同意を得たことが分かる資料が明確にされていなかった。

○ターミナルケア加算の算定には、主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者及びその家族等に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを行っている必要がある。

○利用者及び家族に説明を行い、同意を得たことが分かるように記録しておくこと。

訪問看護（退院時共同指導加算）

○在宅での療養上必要な指導の内容を提供したことが分かる資料が明確にされていなかった。

○退院時共同指導加算は、当該者又はその看護に当たっている者に対して、主治の医師その他の従業者と共同し、在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を提供した後に、当該者の退院又は退所後に当該者に対する初回の指定訪問看護を行った場合に算定できる。

○在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を提供したことが分かるように記録しておくこと。

訪問看護（サービス提供体制強化加算）

○訪問看護費におけるサービス提供体制強化加算（Ⅰ）の基準は以下のとおりである。

次に掲げる基準のいずれにも適合すること。

- (1) 指定訪問看護事業所の全ての看護師等(指定居宅サービス等基準第六十条第一項に規定する看護師等をいう。以下同じ。)に対し、看護師等ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修(外部における研修を含む。)を実施又は実施を予定していること。
- (2) 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該指定訪問看護事業所における看護師等の技術指導を目的とした会議を定期的に行うこと。
- (3) 当該指定訪問看護事業所の全ての看護師等に対し、健康診断等を定期的に行うこと。
- (4) 当該指定訪問看護事業所の看護師等の総数のうち、勤続年数七年以上の者の占める割合が百分の三十以上であること。

(1)について、看護師等ごとの研修計画を作成していなかった。(2)についても、実施していなかった。

よって、この加算の算定要件を満たさないため、介護報酬を自主返還(過誤調整)すること。

訪問入浴（運営設備及び備品等）

○事業の運営を行うために必要な面積を有する専用の事務室を設けることが望ましく、区分がされていなくても事業を行うための区画を明確に特定しておく必要があるが、事業ごとに区画分けがされていなかったため、所要の改善をすること。

短期入所生活介護 （非常災害対策）

○「社会福祉施設における防火安全対策の強化について」(昭和62年9月18日社施第107号)に規定されている避難訓練について、最低年2回以上実施し、夜間を想定した訓練等を実施しなければならないとされている。

○実施されていなかったなので、速やかに実施すること。

（衛生管理等）

○「社会福祉施設等における衛生管理の徹底について」(平成15年12月12日社援基発第1212001号)に規定されているとおり、貯水槽は清潔を保持するため、専門の業者に委託して、年1回以上清掃し、清掃した証明書は1年間保管すること。

○受水槽の清掃記録及び衛生管理マニュアルを提出すること。