

○運営指導における主な指摘事項について

【 サービス共通 】

※ 各項目が全サービスに該当するわけではありません。

項目	基本取扱方針
事例	・ 自己評価を実施していなかった。

< 指 摘 >

事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。なお、自己評価を行う際は任意の様式で構いません。

項目	サービス内容および手続きの説明および同意
事例	・ 重要事項説明書や契約書に代筆者欄がなかった。

< 指 摘 >

法定代理人であれば、利用者の本人欄に代筆していても構いませんが、親族や友人等が代筆する場合は、代筆者欄を設け、代筆理由（手の震えや認知症など）が分かるような様式としてください。

項目	サービス内容および手続きの説明および同意
事例	・ 重要事項説明書に第三者評価についての記載がなかった。

< 指 摘 >

事業者はサービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用者またはその家族に対し、事業所の運営規程の概要、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）等の、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について、説明を行い、サービスの提供を受けることについて、同意を得なければならない。（医療系サービスを除く）

項目	事故発生時の対応
事例	・ 市に事故報告書が提出されていなかった。

< 指 摘 >

事故等が発生した場合は、「社会福祉施設等における事故等発生時の報告事務取扱要領」に基づき、「介護保険施設等における事故等の発生状況報告書」を提出すること。

項 目	事故発生時の対応
事 例	・ 事故発生時に講ずべき措置が整備されていなかった。

< 指 摘 >

サービス提供により事故が発生した場合には、市、当該利用者の家族、居宅介護支援事業所に対して連絡する等の必要な措置を講ずべきこととするとともに、当該事故の状況および事故に際して採った処理について記録しなければならないこととされているため、事故発生時に備えたマニュアル等を整備すること。

項 目	秘密保持等
事 例	・ 個人情報を用いる場合の同意が文書で得られていなかった。

< 指 摘 >

従業者は正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはならないほか、従業者であった者が、その業務上知り得た利用者また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取ることが義務付けられており、具体的には、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を従業者との雇用時等に取り決めることなどの措置を講ずべきこととされている。

また、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らない。

項 目	勤務体制の確保等
事 例	・ 職場におけるハラスメント防止に係る規程等がなかった。

< 指 摘 >

介護事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

具体的には、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発するほか、相談への対応窓口をあらかじめ定め、従業者に周知すること。

項 目	勤務体制の確保等
事 例	・職員研修を実施していなかった。

< 指 摘 >

職員の質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内研修への参加の機会を計画的に確保すること。

項 目	苦情処理
事 例	・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が講じられていなかった。

< 指 摘 >

利用者およびその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口や苦情処理の体制、手順等、苦情を処理するために講ずる措置の概要が分かるマニュアル等を整備すること。

項 目	緊急時等の対応
事 例	・サービス利用者に病状の急変が生じた場合等に必要な措置が講じられていなかった。

< 指 摘 >

サービス利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、運営規定に定められた緊急時の対応方法に基づき、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らないこととされているため、迅速な対応が可能となるようマニュアル等を整備すること。

項 目	非常災害対策
事 例	・避難訓練について、火災訓練は行っているが、地域の特性に応じた自然災害を想定した訓練を実施していなかった。

< 指 摘 >

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およ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、救出その他必要な訓練を行わなければならない。

また、非常災害に係る対策には、地域の特性に応じて、地震、津波等による自然災害に係る対策を含めなければならないことから、自然災害を想定した訓練も定期的に行うこと。

【 通所介護・地域密着型通所介護 】

項 目	(地域密着型) 通所介護計画の作成
事 例	・通所介護計画を作成していなかった。

< 指 摘 >

事業所の管理者は、利用者の心身の状況、希望およびその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、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通所介護計画を作成すること。

なお、通所介護計画の作成後はその内容について利用者またはその家族に対して説明し、利用者の同意を得たうえでサービス提供すること。

項 目	勤務体制の確保
事 例	・月ごとの勤務表を作成しているが、職員の勤務時間等が不明確であった。

< 指 摘 >

事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の生活相談員、看護職員、介護職員および機能訓練指導員の配置、管理者との兼務関係等を明確にすること。

項 目	衛生管理等
事 例	・事業所において感染症が発生し、またはまん延しないための措置を講じていなかった。

< 指 摘 >

事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講ずること。

- ① 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、通所介護従業者に周知徹底を図ること。
- ② 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備すること。
- ③ 事業所において、通所介護従業者に対し、感染症の予防およびまん延の防止のための研修および訓練を定期的（それぞれ年1回以上）に実施すること。

項目	地域との連携等（地域密着型通所介護）
事例	・運営推進会議を開催していなかった。

< 指 摘 >

利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市の職員または地域包括支援センターの職員、地域密着型通所介護について知見を有する者等により構成される協議会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者等が参加する場合にあつては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得なければならない。）（以下「運営推進会議」という）を設置し、おおむね6月に1回以上、運営推進会議に対し、活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設け、また当該記録を公表すること。

項目	虐待の防止
事例	・虐待の発生または、その再発を防止するための措置を講じていなかった。

< 指 摘 >

虐待の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講ずること。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、通所介護員等に周知徹底を図ること。
- ② 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ④ ①～③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

令和6年4月1日以降、上記の措置を講じていない場合、基本報酬を減算すること。

なお、令和6年4月1日以降、上記の措置を講じていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を提出し、事実が生じた月から3月後に改善計画に基づく改善状況を報告し、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、利用者全員について所定単位数から減算することとなる。

項目	個別機能訓練加算（Ⅰ）イ・（Ⅰ）ロ
事例	・個別機能訓練加算（Ⅰ）イと個別機能訓練加算（Ⅰ）ロを同日に算定していた。

< 指 摘 >

個別機能訓練加算（Ⅰ）イおよび個別機能訓練加算については1日につき所定単位数を加算する。ただし、個別機能訓練加算（Ⅰ）イを算定している場合には、個別機能訓練加算（Ⅰ）ロは算定できない。

項 目	サービス提供体制強化加算
事 例	・ サービス提供体制強化加算（Ⅲ）について、職員の割合の算出について、常勤換算後の数値が不正確であった。

< 指 摘 >

サービス提供体制強化加算（Ⅲ）の算定要件のひとつである指定通所介護を利用者に直接提供する職員の総数のうち、勤続年数7年以上の者の割合の算出に当たっては、常勤換算方法により算出した前年度（3月を除く）の平均を用いることとなっているため、それらの割合を算出し、算定要件を満たしていることを確認したうえで加算を算定すること。

【（介護予防）小規模多機能型居宅介護】

項 目	小規模多機能型居宅介護計画の作成
事 例	・ 小規模多機能型居宅介護計画の内容が、提供している通いサービスの内容と一致しない。

< 指 摘 >

介護支援専門員は、利用者の心身の状況、希望およびその置かれている環境を踏まえて、他の小規模多機能型居宅介護従業者と協議の上、援助の目標、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小規模多機能型居宅介護計画を作成し、サービスを提供すること。

なお、小規模多機能型居宅介護計画の作成後は、その内容について利用者またはその家族に対して説明し利用者の同意を得ること。

【 認知症対応型共同生活介護 】

項 目	重要事項説明書
事 例	・重要事項説明書と領収書の品名および金額に不整合があった。

< 指 摘 >

事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者またはその家族に対し、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なければならない。

当該同意は、利用者・事業者双方の保護の立場から、書面によって確認することが望ましい。

項 目	医療連携体制加算
事 例	・重度化した場合における対応に係る指針が作成されていなかった。 ・指針の説明者名および説明日の記載がなかった。

< 指 摘 >

重度化した場合の対応に係る指針を定め、入居の際に、利用者またはその家族等に対して、当該指針の内容を説明し、同意を得ていること。

(参考) 留意事項通知

「重度化した場合における対応に係る指針」に盛り込むべき項目としては、例えば以下の事項が考えられる。

- ① 急性期における医師や医療機関との連携体制
- ② 入院期間中における認知症対応型共同生活介護における居住費や食費の取扱い
- ③ 看取りに関する考え方、本人および家族との話し合いや意思確認の方法等の看取りに関する指針

【 居宅介護支援 】

項 目	管理者
事 例	・新たに管理者として配置予定の者が、「主任介護支援専門員」の資格がない者である。

< 指 摘 >

管理者を変更する場合は主任介護支援専門員の資格が必要となる。

管理者要件の適用の猶予は、管理者変更する場合には該当しないので、留意願いたい。

また、要件の適用を1年間猶予することができるのは、不測の事態（本人死亡、長期療養など健康上の問題の発生、急な退職や転居等）による場合のみであり、通常の人事異動等は該当にならない。

管理者の主任介護支援専門員が何かしらの理由で不在になった場合のリスクも想定し、事業所の運営にあたっていただきたい。

【厚生労働省通知】

1 管理者要件

令和3年4月1日以降、居宅介護支援事業所管理者となる者は、いずれの事業所であっても主任介護支援専門員であることとする。

2 管理者要件の適用の猶予

令和3年3月31日時点で主任介護支援専門員でない者が管理者である場合は、当該管理者が管理者である限り、管理者を主任介護支援専門員とする要件の適用を令和9年3月31日まで猶予する。（令和2年6月5日老振発0605第2号）

項 目	指定居宅介護支援の具体的取扱方針
事 例	・ケアプランに記載されていない訪問介護による通院介助時の「院内介助」が個別サービス計画に記載されていた。

< 指 摘 >

・アセスメント等に基づき必要と判断した場合は、ケアプランに適切に当該サービスを位置づけ、ケアプランに沿った個別サービス計画になるよう、訪問介護事業所の担当者と緊密に連携を図ること。

・院内介助は基本的には院内のスタッフにより対応されるべきものとされており、利用者の状況等、特段の事情がある場合には、適切なケアマネジメントのうえ、介護保険サービスとして利用できるものであることから、その必要性をアセスメント等により確認するとともに、サービス担当者会議で検討し、必要がある場合はケアプランに適切に位置づけること。

項目	特定事業所集中減算
事例	<p>①訪問介護サービス等を位置付けた計画数（分母）を過大に集計していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 件の居宅サービス計画に訪問介護事業所が複数あるため、居宅サービス計画を重複して数えた。 <p>②訪問介護サービス等に係る紹介率最高法人の居宅サービス計画数（分子）を過小に集計していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 紹介率最高法人の運営する訪問介護事業所が複数ある場合に一部の訪問介護事業所に係る係数しか集計していなかった。 ・ 他の市町村に所在する同じ法人が運営する事業所に係る計画数を集計していなかった。 ・ 居宅介護支援事業所と同じ法人が運営する訪問介護事業所があるのにこれを除いて計画数を集計していた。

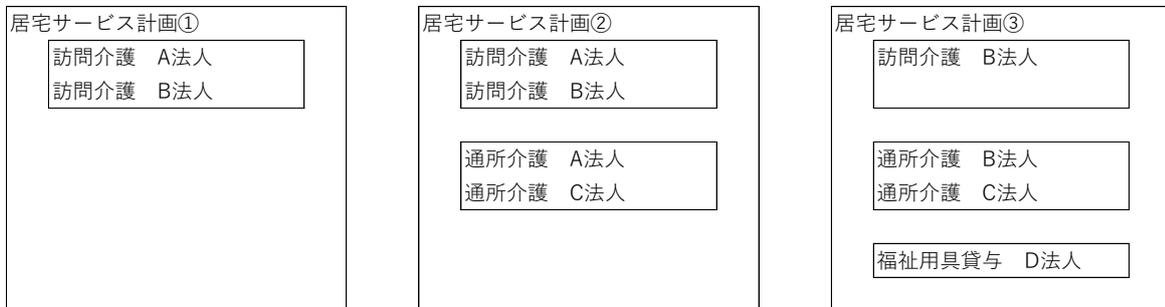
< 指 摘 >

①訪問介護サービス等を位置付けた居宅サービス計画数を集計する時に、1 件の居宅サービス計画に訪問介護サービスを位置付けた事業所が複数ある場合は、居宅サービス計画ごとに各月 1 人 1 件として数える。

②訪問介護サービス等に係る紹介率最高法人の居宅サービス計画数を集計する時に、1 件の居宅サービス計画に同じサービス種別の事業所が複数ある場合は、それぞれ事業所毎に数える。

(算定例)

○居宅サービス計画の内容



○算定内容

	計画数	紹介率
・ 居宅サービス計画の総数	3 件	
・ 訪問介護の居宅サービス計画数	3 件	
・ A 法人の居宅サービス計画数	2 件	66.7 %
・ B 法人の居宅サービス計画数	3 件	100.0 %
・ 通所介護の居宅サービス計画数	2 件	
・ A 法人の居宅サービス計画数	1 件	50.0 %
・ B 法人の居宅サービス計画数	1 件	50.0 %
・ C 法人の居宅サービス計画数	2 件	100.0 %
・ 福祉用具貸与の居宅サービス計画数	1 件	
・ D 法人の居宅サービス計画数	1 件	100.0 %

【（介護予防）短期入所生活介護】

項 目	短期入所生活介護計画の作成
事 例	・短期入所生活介護計画と居宅サービス計画の内容が異なるものとなっていた。

< 指 摘 >

短期入所生活介護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならない。

なお、短期入所生活介護計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該短期入所生活介護計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更すること。

【 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設 】

項 目	栄養士または管理栄養士
事 例	・管理栄養士が配置されておらず、併設施設や外部の管理栄養士の協力もない状況であった。

< 指 摘 >

管理栄養士の配置や併設施設や外部の管理栄養士の協力により入居者の栄養状態を入居時に把握して多職種共同で入居者ごとに栄養ケア計画を作成し、栄養ケア計画に従い管理栄養士が栄養管理を行うとともに、入居者の栄養状態を定期的に記録することとし、入居者ごとの栄養ケア計画の進捗状況を定期的に評価し、必要に応じて栄養ケア計画を見直すこと。

項 目	身体拘束等適正化のための措置について
事 例	・指針に盛り込む内容に不足があった。

< 指 摘 >

身体拘束等の適正化のための指針には、次のような項目を盛り込むこと。

- ① 身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ② 身体的拘束適正化検討委員会等の組織に関する事項
- ③ 職員研修に関する基本的事項
- ④ 施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等のための方策に関する基本方針
- ⑤ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦ その他必要事項

項 目	安全対策体制加算
事 例	<p>・安全対策担当者に変更となっているが、変更後の安全対策担当者が、介護現場における事故の内容，発生防止の取組，発生時の対応，施設のマネジメント等の内容が含まれる外部の研修を受けていなかった。</p>

< 指 摘 >

安全対策体制加算は、事故発生の防止のための指針の作成・委員会の開催・従業者に対する研修の実施およびこれらを適切に実施するための安全対策担当者の配置を備えた体制に加えて、安全対策担当者が安全対策に係る外部の研修を受講し、組織的に安全対策を実施する体制を備えている場合に算定可能である。

外部の研修としては介護現場における事故の内容，発生防止の取組，発生時の対応，施設のマネジメント等の内容を含むものであり，関係団体（公益社団法人全国老人福祉施設協議会，公益社団法人全国老人保健施設協会，一般社団法人日本慢性期医療協会等）等が開催する研修を想定している。

【 訪問介護 】

項 目	訪問介護計画の作成
事 例	・ サービス内容が変更になった際に計画変更の一連の業務を行っていなかった。

< 指 摘 >

訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成しなければならない。

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。

項 目	訪問介護計画の作成
事 例	・ ケアプランおよび訪問介護計画に記載のない内容のサービス提供を行っていた。

< 指 摘 >

指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護を提供しなければならない。

利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。

項 目	特定事業所加算
事 例	・ 利用者に関する情報もしくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達または当該指定訪問介護事業所における訪問介護員等の技術指導を目的とした会議をおおむね月1回以上開催していなかった。

< 指 摘 >

サービス提供責任者が主宰し、登録ヘルパーも含めて、当該事業所においてサービス提供に当たる訪問介護員等の全てが参加するものでなければならない。なお、実施に当たっては、全員が一同に会して開催する必要はなく、サービス提供責任者ごとにいくつかのグループ別に分かれて開催することで差し支えない。

会議の開催状況については、その概要を記録しなければならない。

なお、「定期的」とはおおむね1月に1回以上開催されている必要がある。

項 目	特定事業所加算
事 例	・ 個別の研修計画は作成されているが、研修の目標、内容、研修期間が全て同一の内容となっていた。

< 指 摘 >

訪問介護員等およびサービス提供責任者について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。

【 訪問看護 】

項 目	複数名訪問加算
事 例	・ 複数名訪問看護加算を算定しているが、利用者等と口頭でやりとりするのみで、同意の有無を確認できなかった。

< 指 摘 >

複数名訪問加算を算定する場合は、同時に複数の看護師等によりサービス提供を行わなければならない理由を利用者または家族等に説明し同意を得なければならない。同意書を交わすなど、適切な方法で説明・同意を得たうえでその記録を残すこと。

【 訪問リハビリテーション 】

項 目	リハビリテーション会議
事 例	・ リハビリテーション会議が開催されていなかった。

< 指 摘 >

指定訪問リハビリテーション事業者は、リハビリテーション会議の開催により、リハビリテーションに関する専門的な見地から利用者の状況等に関する情報を構成員と共有するよう努め、利用者に対し適切なサービスを提供すること。

※ リハビリテーション会議の構成員は、利用者およびその家族を基本としつつ、医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、介護支援専門員、居宅サービス計画の原案に位置づけた指定居宅サービス等の担当者、看護師、准看護師、介護職員、介護予防・日常生活支援総合事業のサービス担当者及び保健師等とする。

【 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 】

項 目	介護・医療連携推進会議
事 例	・介護・医療連携推進会議が開催されていなかった。

< 指 摘 >

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、介護・医療連携推進会議を設置し、おおむね6月に1回以上、介護・医療連携推進会議に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議による評価を受けるとともに、介護・医療連携推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。

【 （介護予防）福祉用具貸与 】

項 目	運営規程
事 例	・運営規程において、福祉用具貸与に係る用具の消毒および保管を行う委託業者を1社とし業者名等を表記しているが、実際には3社と委託契約を締結していた。

< 指 摘 >

指定居宅介護支援事業者は、指定に係る届出事項に変更が生じたとき、当該変更に係る事項について当該指定居宅介護支援事業者の事業所の所在地を管轄する市町村長に届け出なければならない。

【 特定（介護予防）福祉用具販売 】

項 目	特定福祉用具販売計画
事 例	・特定福祉用具販売計画を作成していなかった。

< 指 摘 >

福祉用具専門相談員は、利用者の心身の状況、希望およびその置かれている環境を踏まえて、指定特定福祉用具販売の目標、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特定福祉用具販売計画を作成しなければならない。