

運営指導における主な指摘事項等

令和6年6月

大分市指導監査課

はじめに

当資料は、運営指導を行うなかで事業所等で見受けられる主な指摘事項について、簡潔にまとめています。

各事業所の従業者へ周知のうえ、同じような事例がないか確認していただき、適正な事業運営に努めて頂くようお願いいたします。

以下の略称を資料中に使用していますので、事業所がどの分類に該当しているか確認のうえ、資料を閲覧してください。

なお、当資料は『Ⅰ 運営基準』に関する事項と『Ⅱ 介護報酬』に関する事項とに分かれています。『Ⅱ 介護報酬』については現在算定しているものや今後算定予定のものがあればそのページをご確認ください。

略称	サービス種類
全サービス	全サービス
居宅支援	居宅介護支援、介護予防支援
訪問系	訪問介護、訪問入浴、訪問看護、訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、居宅療養管理指導
施設・居住系	介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設、介護医療院、介護老人保健施設、特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護
福祉用具	福祉用具貸与、特定福祉用具販売
地域密着型	上記でオレンジ色のサービス、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護

I 運営基準

○内容、手続きの説明及び同意について

【指摘内容】

全サービス

重要事項説明書に不備がある。

注意！ 報酬改定において利用料の変更があった場合には改めて重要事項説明書の利用料の改訂及び利用者への説明同意が必要です。

【指導内容】

以下に特に多かった項目を記載しますので、各事業所で同様の事例がないか、重要事項説明書を確認してください。

重要事項説明書と運営規程に記載されている内容が異なっている

→重要事項説明書は運営規程の概要を示したものであり、運営規程と記載内容の整合性が図れていることが必要となります。例えば食事代や営業時間等を変更した際に、運営規程の変更を忘れていた等が見受けられます。

なお、運営規程を変更した際には、長寿福祉課へ届出も必要ですので、その点も注意してください。

重要事項説明書に必要な項目の記載がない

→重要事項説明書に必要な項目には、運営規程の概要（営業日、営業時間、利用料等）、事故発生時の対応、苦情処理の体制、勤務体制等があります。勤務体制を記載する際の従業者の員数については、人員基準を満たす範囲で○人以上と表記することも可能です。また、サービスによっては、利用定員や通常の事業の実施地域の記載等も必要となります。

○秘密保持等について

【指摘内容】 **全サービス**

個人情報使用同意書の内容が不十分。

【指導内容】

以下に特に多かった項目を記載しますので、各事業所で同様の事例がないか、個人情報使用同意書を確認してください。

個人情報の利用目的、提供先等の明示がされていない

→個人情報使用同意書に個人情報を使用する目的や提供先が記載されていないという事例や、重要事項説明書等に「個人情報使用同意書は別に同意を得ます」等の記載がなされているが、別紙は作成されておらず、結果として、個人情報使用同意が得られていなかったといった事例もありました。

利用者の家族の個人情報の使用についての同意が得られていない

→個人情報使用同意書の内容に利用者の家族の個人情報についても使用する旨の記載がなく、利用者本人の個人情報の使用のみ同意を得ているといった事例がありました。個人情報使用同意について、「本人の個人情報について…」等記載されている場合には、「本人及びその家族の個人情報について…」といった記載に改める等、家族の個人情報についても使用する旨が分かるよう記載し、同意を得る際にも、本人だけでなく、その家族の情報も使用することがある旨も併せて説明し、同意を得るようにしてください。

○勤務体制の確保について

【指摘内容】

全サービス

事業所ごとの勤務時間の区分ができていない。

【指導内容】

同一の建物や同一法人に複数のサービス事業所がある場合に、それぞれのサービス事業所での勤務時間が明確に区分できていない事例が多くあります。特に、有料老人ホームに訪問介護や通所介護が併設している場合等によく起きる問題です。例えば…

訪問介護と有料老人ホームが併設の場合

起床介助、就寝介助、食事介助等において、それぞれのサービスが訪問介護員として行っているのか、有料老人ホームの職員として行っているのかが明確でなく、結果として勤務時間も分けられなくなっている。

通所介護と有料老人ホームが併設の場合

デイサービス終了後の夕食の際に通所介護の職員が食事介助等を行っており、実態として有料老人ホームの職員としての勤務となっているにも関わらず、勤務表上では通所介護の勤務時間として記載されている。

→どちらの事例においても、有料老人ホームのサービスでどこまで行うかをまず明確にすることが必要になりますので、今一度各事業所においても確認をしてください。また、勤務時間を区分した結果、事業所ごとに見ると、常勤の勤務時間に達しておらず、非常勤職員となり、人員要件（管理者の常勤要件等）や加算要件を満たさなくなる場合もありますので、十分に注意してください。

○研修について

【指摘内容】

全サービス

市の条例で定められた必要な研修ができていない。

【指導内容】

研修項目が網羅できていない

→定期的な開催が必要な項目

① 人権の擁護 ② 虐待の防止 ③ 認知症介護 ④ 介護予防又は機能回復

※④については、施設系 は介護予防ではなく機能回復となることに注意してください。

※ 福祉用具 については、①～④に加えて⑤福祉用具についての研修も必要です。

研修を行ったことが記録として確認できない

→研修を実施した場合には、実施日、参加者及び実施した内容等を記録に残してください。

指導の際にあった好事例

- ・外部研修に参加した場合に、参加していない従業員へ研修内容を周知し、回覧記録を作成
 - ・内部研修実施の際に参加できなかった職員に後日周知し、理解できたか、アンケート等を実施
 - ・オンライン上で研修を実施し、不参加者をオンライン上で確認し、全従業員の研修参加を促している
- 全ての従業員が研修に参加し、内容の理解ができていないか等を確認する取組や仕組みまでできている事業所もありました。

注意！ R6年4月より感染症の予防及びまん延防止のための研修、業務継続計画の研修等も必要となっています。

○ハラスメント対策について

【指摘内容】

全サービス

ハラスメント防止のための対策が実施できていない。

【指導内容】

ハラスメント防止のために事業主が講ずべき措置が確認できませんでした。講ずべき措置については、以下の点に特に留意してください。

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発ができていない

→職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの内容及びそれらを行ってはならない旨の方針を明確化し、全従業員へ周知・啓発してください。

相談に応じ適切に対応するための体制がとれていない

→相談に対応する担当者を予め定めること等により、相談のための窓口を定め、全従業員へ周知をしてください。

指導の際にあった好事例

・相談担当者は男女1名配置し、また外部の相談窓口も設け、相談が行いやすい体制を整えたうえ、相談窓口及び事業主の方針等が記載された啓発ポスターを掲示している。

○苦情処理、事故発生時の対応について

【指摘内容】 **全サービス**

手順書等を作成しているが内容が実態と即していない。

【指導内容】

苦情処理及び事故発生時について従業者が適切に対応できるような取組として、苦情処理や事故発生時の対応手順書等を作成していますが、その内容について以下のような点がよく見受けられます。

インターネット等で入手した手順書の様式をそのまま印刷し使用している

→事業所名等が「〇〇〇」のまま未入力となっていたり、通所介護事業所であるのに中身が訪問介護事業所用の手順書であったりといった事例が見受けられます。様式を参考にすることは構いませんが、従業者間で話し合い、事業所の実態に即したものに修正をしたうえで使用してください。

現状に合わせて更新できておらず、従業者も把握できていない

→事業所立ち上げの際に作成して以来、何年も見直ししておらず、手順書に記載の連絡先や職員名等に変更が生じており、現状使用できなくなっている事例があります。定期的に見直しを行うようにしてください。また、見直しをしたらその都度、全従業者へ周知を行ってください。

指導の際にあった好事例

- ・フローチャート等にして1枚の紙に処理手順を分かりやすくまとめ、それを名札と一緒に全従業者に持たせ、発生時にすぐ見て対応できるようにしている。
- ・研修を必ず年1回は行い、その際に全従業者へ手順の再周知及び手順書の見直しを行っている。

○非常災害対策について

【指摘内容】 **全サービス**(訪問系、福祉用具、居宅支援除く)

災害の態様(地震・火災・風水害・津波等)ごとに事業所に沿った具体的計画が立てられていない。

【指導内容】

風水害についての計画が立てられていない

→地震、火災についての計画は作成しているが、風水害についての計画がない事例が特に多く見受けられます。近年、風水害(台風・浸水等)による甚大な被害が発生しており、日ごろの非常災害対策が求められています。計画は事業所の実態に即したものとし、作成や修正を行った場合には必ず全従業員へ周知をしてください。

避難確保計画の作成・届出ができていない

→浸水想定区域(令和4年度より高潮による浸水想定区域が追加)、土砂災害警戒区域にある事業所については、避難確保計画の作成及び届出が義務付けられています。該当する事業所には、長寿福祉課より通知を行っていますので、通知があった際には速やかに作成し、届出をしてください。

○非常災害対策について

【指摘内容】 **全サービス**(訪問系、福祉用具、居宅支援除く)

避難訓練、消火訓練が定期的実施されていない。

【指導内容】

避難訓練を実施した記録がない

→避難訓練を実施した場合には、必ず実施した記録を作成するようにしてください。また、夜間帯にサービスを提供する事業所、施設については、夜間を想定した訓練についても実施する必要があります。

【指摘内容】 **全サービス**(訪問系、福祉用具、居宅支援除く)

地域の自主防災組織、近隣住民、他の事業所等との連携が図れておらず、非常災害時の協力体制が確立されていない。

【指導内容】

日頃から、消防団や地域住民、他の施設等との連携を図り、火災等の際に、消火・避難等に協力してもらえるような体制作りが求められます。

○地域との連携等について

注意！ 新型コロナウイルス感染症予防の観点から、実施を見送っていた事業所もあるかと思いますが、現在は通常通りに実施する必要があります。

【指摘内容】 **地域密着型(夜間対応型訪問介護除く)**

運営推進会議(介護・医療連携推進会議)を実施し、会議録を作成しているが、それを公表していない。

【指導内容】

運営推進会議(介護・医療連携推進会議)で得た報告、評価、要望、助言等についての記録(会議録)を作成まではしていますが、その記録を公表しなければならないという基準を知らなかったという事業所が多く見受けられました。

公表方法の例

- ・事業所内の外部の人にも確認しやすい場所への掲示
(会議録をファイルにして玄関に置いて自由に閲覧できるようにする等)
- ・事業所のホームページへ掲載
- ・事業所独自の会報等を作成し、その中に会議の内容を盛り込み、配布及び掲示

○居宅サービス計画(ケアプラン)の作成について

【指摘内容】 居宅支援

ケアプラン作成において、不十分な点がある。

【指導内容】

個別サービス計画が提出されない場合に、各サービス事業所に提出を求めている

→介護支援専門員は各サービス事業所の担当者と連携し、意識の共有を図ることが重要であることから、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性を確認するためにも、必ず個別サービス計画の提出を求めるようにし、催促しても提出されないからといってそのままにはせず、再度催促等を行ってください。

医療系サービスを位置付けた場合に主治医に指示を求めていることが確認できない

→主治医に口頭で指示を求めたが、その指示内容等の記録がない事例や初回作成時に指示書を貰って以降、指示を求めている等の事例がありました。主治医の指示については、確認した内容を必ず支援経過等に残しておき、また、計画の見直しや利用者の状態の変化等、必要に応じて主治医の指示を確認し、記録しておくようにしてください。また、当指示を踏まえて作成した居宅サービス計画については主治医にも必ず交付するようにしてください。

アセスメント・モニタリングを行った記録がない

→アセスメントやモニタリングを行っていたとしても、記録がなければその確認がとれないため、運営基準減算となってしまいます。漏れのないよう必ず実施した結果を記録してください。

○サービス計画の作成について

全サービス(居宅支援、訪問入浴、居宅療養管理指導、施設・居住系、**小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護**除く)

【指摘内容】

サービス計画作成について、不十分な点がある。

【指導内容】

サービス提供前までに計画の同意が得られていない。

→サービスを提供する際には、サービス計画を予め作成し、利用者又はその家族に説明し同意を得た上で実施する必要があります。やむを得ず、利用者側の都合等で同意がサービス提供までに間に合わない場合には、その理由等の記録を残すようにし、同意日を遡って書いたり、書き換えたりということはないようにしてください。また同意を得た計画書写しを利用者等へ交付することも必要です。

ケアプランの目標等をサービス計画にそのまま掲げており、より具体的な目標、その目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載していない。

→サービス計画はケアプランに沿って作成する必要がありますが、ケアプランの目標等をそのままサービス計画に掲げている事業所が見受けられます。利用者が抱える生活課題等を事業所においても把握・分析したうえで、利用者及びその家族の希望や介護支援専門員の意向、居宅サービス計画と整合性を取りながら、支援の方向性や目標を明確にし、その目標を達成するための、具体的なサービス内容等を記載した個別性のあるサービス計画を作成してください。

Ⅱ 介護報酬

○介護職員等処遇改善加算について

【指摘内容】 **全サービス**（訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、福祉用具、居宅支援除く）
職員への周知がきちんとできていない。

【指導内容】

賃金改善方法の周知が不十分

R6年の改訂内容等については、[大分市集団指導の資料掲載ページの「関連リンク」の欄に貼っている資料★「事業者向けリーフレット」](#)も併せてご覧ください。

→加算分を処遇改善手当として毎月〇〇〇円支給する等であれば、職員も理解しやすく、実際に支給されているかどうかは各自給与明細等で確認できるかと思えます。

基本的には処遇改善加算分は基本給に充てることが望ましいとの規定もあり、加算分を基本給の昇給分に充てている事業所もあります。しかし、その際には十分に職員に説明をしなければ、給与明細上では基本給〇〇〇円としか記載されず、加算分の支給を受けていないのではといった不信感に繋がることもあります。職員一人一人に賃金改善の方法について、十分な説明を行うようにしてください。

処遇改善計画書に沿った賃金改善が行われたことの確認ができない

→処遇改善加算を算定するためには、処遇改善加算の算定額を上回る賃金改善が必要となります。事前に計画書を作成し、賃金改善を実施するようになっていますが、計画通りの支給が確認できない。若しくは、加算分をどの手当にどのくらい充てたのか、また基本給等に上乗せした場合に加算分がいくらなのか等が明確でないためその確認が難しいという事業所もありました。きちんと事業所として説明できるようにしてください。

○特定事業所加算について

【指摘内容】 訪問介護

全ての訪問介護員等及びサービス提供責任者ごとに、個別具体的な研修計画を作成し、実施していない。

【指導内容】

事業所としての研修計画ではなく、訪問介護員等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研修計画を作成し、実施してください。

【指摘内容】 訪問介護

サービス提供責任者が訪問介護員等に対して行うサービス提供ごとにあたっての留意事項等の伝達が、文書等による確実な方法で行われていない。

【指導内容】

- ・訪問介護員等は、サービス提供責任者から利用者に関する情報等の伝達を受けてから訪問介護の提供を開始してください。
- ・訪問介護員等からサービス提供責任者へ前回のサービス提供時の状況等の報告及びサービス提供責任者から訪問介護員等への利用者に関する情報等の伝達の内容について、文書等にて記録を残すようにしてください。

○緊急時訪問看護加算について

【指摘内容】 訪問看護

利用者又はその家族に対して加算の説明及び同意を得ていることが確認できない

【指導内容】

緊急時訪問看護加算は、事業所が緊急時訪問を必要に応じて行う体制にある場合には、実際に緊急時訪問がなかった場合にも算定することができます。そのため、利用者又はその家族等にそのことを十分に説明し、希望する場合には同意を得た上で算定してください。同意については同意書を作成する等してその根拠を文書で残してください。

○特別管理加算について

【指摘内容】 訪問看護

特別な管理を必要とする利用者であることが確認できない

【指導内容】

特別な管理を必要とする利用者であることが分かるように、主治医等に確認した内容、利用者の状態及びどういった管理が必要になるのか等を訪問看護計画等に記載して、その根拠を明確にしてください。

○個別機能訓練加算について

【指摘内容】 通所介護・地域密着型通所介護

3月に1回以上訪問したが、利用者の居宅での生活状況を記録していない

【指導内容】

いつ誰が訪問したか、また、確認した利用者の居宅での生活状況(起居動作、ADL、IADL等の状況)を国の様式等を参考(次ページに掲載)に必ず記録に残してください。

【指摘内容】 通所介護・地域密着型通所介護

個別機能訓練計画を多職種共同で作成していない

【指導内容】

個別機能訓練計画は機能訓練指導員だけでなく、看護職員、介護職員、生活相談員等の他の職種の者と共同して作成する必要があります。

適宜、利用者の状態等の話をしたり、担当者と会議をしているという事業所はありましたが、その際の内容までは記録に残していないという事例が多く見受けられました。必要な情報は、次の計画見直しの際等に活かせるよう記録に残してください。多職種で共同して計画を作成した根拠を残すようにし、より個別具体的な計画が作成できるよう努めてください。

指導の際にあった好事例

個別機能訓練計画作成の際に、多職種の担当者が参加した会議を行い、会議録を作成し、参加者や日時、検討した内容等の記録を利用者ごとに記録し、作成した計画と併せて利用者ごとのファイルに保管している。

通所介護・地域密着型通所介護

○個別機能訓練加算(居宅訪問記録様式)

事業所で使用している、居宅を訪問した際の記録様式が、国の様式に記載の内容を網羅できているものか確認し、足りないものがあれば追加する等して使用してください。

「リハビリテーション・個別機能訓練、栄養、口腔の実施及び一体的取組について」

(別紙様式3-2)

(令和6年3月15日付け介護保険最新情報Vol.1217)

生活機能チェックシート

利用者氏名	生年月日	年 月 日	性別	男・女
評価日	年 月 日	評価スタッフ	職種	
要介護度	<input type="checkbox"/> 要支援1 <input type="checkbox"/> 要支援2 <input type="checkbox"/> 要介護1 <input type="checkbox"/> 要介護2 <input type="checkbox"/> 要介護3 <input type="checkbox"/> 要介護4 <input type="checkbox"/> 要介護5			
障害高齢者の日常生活自立度	<input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> J1 <input type="checkbox"/> J2 <input type="checkbox"/> A1 <input type="checkbox"/> A2 <input type="checkbox"/> B1 <input type="checkbox"/> B2 <input type="checkbox"/> C1 <input type="checkbox"/> C2			
認知症高齢者の日常生活自立度	<input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> IIa <input type="checkbox"/> IIb <input type="checkbox"/> IIIa <input type="checkbox"/> IIIb <input type="checkbox"/> IV <input type="checkbox"/> M			

	項目	レベル	課題	環境 (実態場所・補助具等)	状況・生活課題
A D L	食事	・自立(10) ・一部介助(5) ・全介助(0)	有・無		
	椅子とベッド間の移乗	・自立(15) ・監視下(10) ・座れるが移れない(5) ・全介助(0)	有・無		
	整容	・自立(5) ・一部介助(0) ・全介助(0)	有・無		
	トイレ動作	・自立(10) ・一部介助(5) ・全介助(0)	有・無		
	入浴	・自立(5) ・一部介助(0) ・全介助(0)	有・無		
	平地歩行	・自立(15) ・歩行器等(10) ・車椅子操作が可能(5) ・全介助(0)	有・無		
	階段昇降	・自立(10) ・一部介助(5) ・全介助(0)	有・無		
	更衣	・自立(10) ・一部介助(5) ・全介助(0)	有・無		
	排便 コントロール	・自立(10) ・一部介助(5) ・全介助(0)	有・無		
	排尿 コントロール	・自立(10) ・一部介助(5) ・全介助(0)	有・無		
I A D L	調理	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	洗濯	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	掃除	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	項目	レベル	課題	状況・生活課題	
基本動作	環返り	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	起き上がり	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	座位の保持	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	立ち上がり	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		
	立位の保持	・自立 ・見守り ・一部介助 ・全介助	有・無		

○入院時情報連携加算について

【指摘内容】 居宅介護支援

入院後、病院又は診療所の職員に対し、利用者に係る情報提供をFAX等で行った際に、先方が受け取ったことを確認、記録していない

【指導内容】

口頭以外の方法(FAXやメール、郵送等)で情報提供を行った場合には、送信等を行ったことを記録するだけでなく、先方が受け取ったことを確認するとともに、確認したことについても記録に残すようにしてください。

○サービス提供体制加算(特定事業所加算)、夜勤職員配置加算、看護体制加算、看護体制強化加算等について

【指摘内容】 全サービス(介護予防支援、福祉用具除く)

職員配置やその割合が要件となる加算について、その確認ができていない

【指導内容】

職員の配置要件が算定要件となっている加算については、職員の配置状況(職員の入職、退職、配置換え、同一法人の他の事業所との兼務状況等)が全く変わっていない等でない限り、原則として毎月確認をしてください。

指導の際にあった好事例

毎月勤務予定表を入力すると各割合が自動計算され、職員の休み等があれば、勤務予定表を実績に日々修正していき、月末には勤務実績表とその計算結果が出来るため、それを毎月残している。

おわりに

最後まで、ご覧いただきありがとうございました。

当資料は昨年度までの運営指導の中で見られた指摘事例の中から主な事項を紹介してきました。

当資料の内容に加え、令和6年度の報酬改定で新しく追加された事項等もありますので、それらも踏まえ、適正な事業運営に努めて頂ければと思います。

長寿福祉課からのお知らせ

業務管理体制の整備に係る届出について

- 令和5年3月から、「業務管理体制の整備に関する届出システム」での電子申請等による届出が可能となっております。
- 詳細は、大分市ホームページ★「[【介護保険】業務管理体制の整備に係る届出について](#)」をご覧ください。

事故報告書について

- 「事故報告書」に関しては、近年、ご利用者及びご家族からの問い合わせが多く、内容の開示を求められる事例が増えております。事故発生時にはご家族等への丁寧な説明をお願いするとともに、市へ「事故報告書」の提出漏れがないよう留意ください。また、「事故報告書」には事故状況並びに再発防止策等について、詳細に記載していただきますようお願いいたします。
- 詳細は、大分市ホームページ★「[介護保険サービス等における事故報告の取扱いについて](#)」をご覧ください。

令和6年度介護報酬改定について

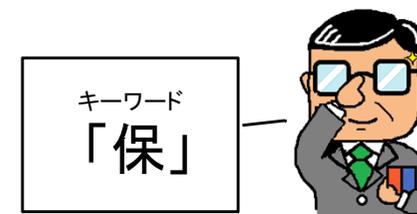
- 大分市ホームページ★「[令和6年度介護報酬改定情報](#)」にアップしておりますので、適宜ご確認いただきますようお願いいたします。

★のついたものは、大分市集団指導の資料掲載ページの「[関連リンク](#)」の欄にまとめていますので、資料と併せてご覧ください。

大分市保健所からのお知らせ

感染症発生時に係る報告について

- 社会福祉施設等で感染症(疑いを含む)が発生し、報告基準に該当する場合には大分市保健所及び長寿福祉課へ報告が必要です。
- 詳細は、大分市ホームページ★[「社会福祉施設等における感染症発生時に係る報告について」](#)をご覧ください。



大分労働局からのお知らせ

大分労働局からのお知らせとして、★「介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント」及び★「労働災害の発生状況について」の資料も併せて掲載していますので、管理者等職員におかれましては、ご確認ください。

また、今年度より介護老人保健施設、介護医療院に勤務する医師の働き方改革の新制度が適用となりますので、該当する施設におかれましては、ご確認ください。

なお、上記の大分労働局からの資料に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

<大分労働局資料の問い合わせ先>

大分労働局 監督課

〒870-0037 大分県大分市東春日町17番20号

大分第2ソフィアプラザビル6階

TEL:097-536-3212