

# 運営指導における主な指摘事項等

令和5年6月

大分市指導監査課

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
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
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、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護

# 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！** 来年度の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修正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員の員数については、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。

## ○内容、手続きの説明及び同意について

【指摘内容】 **居宅介護支援**  
サービス開始時の説明が不十分。

### 【指導内容】

居宅介護支援事業所については、前ページの重要事項説明書の内容に加えて以下の内容についても併せて説明が必要となります。重要事項説明書に記載する等して、サービス提供開始までに、文書の交付に加えて、口頭にて説明を行うとともに、理解をしたことについて利用申込者から署名を得てください。

- ・利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること
- ・利用者は居宅サービス計画原案に位置付けたサービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること
- ・前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護(以下訪問介護等という。)がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合
- ・前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の事業者によって提供されたものが占める割合

## ○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いくつか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分からなくなっており、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

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る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。

## ○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、居宅介護支援除く)

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。

## ○地域との連携等について

【指摘内容】

地域密着型

運営推進会議を実施し、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がある場合には、そこに掲載
- ・事業所独自の会報や新聞を作成し、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】 居宅介護支援

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。

## Ⅱ 介護報酬

## ○処遇改善加算※について

※処遇改善加算＝介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算

【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、居宅介護支援除く）  
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

→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も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。

キャリアパス要件に関する内容の周知ができていない

→賃金改善方法については説明するが、それ以外のキャリアパス要件等については説明を行っていないという事業所も多く見受けられました。また、職員の任用等の要件を就業規則に規定したが、現状に沿っていない、どこに規定したか職員が把握できていない等の事例が見受けられました。

## ○初回加算について

### 【指摘内容】 訪問介護

サービス提供責任者による訪問介護又は同行をしていない

### 【指導内容】

初回加算を算定するには、サービス提供責任者が初回若しくは初回の訪問介護を行った日の属する月に訪問介護を行うか、その他訪問介護員が行う際に同行することが必要であり、加算算定の根拠としてその旨が分かるよう記録に残しておく必要があります。

## ○複数名訪問加算(2人訪問)について

### 【指摘内容】 訪問介護、訪問看護

複数名でサービスを行うことについて利用者又はその家族等の同意を得ていない

### 【指導内容】

複数名訪問加算は体重が重い利用者にサービス提供する場合や暴力行為、著しい迷惑行為等が認められる場合等、一人でサービスを提供することが困難と認められる場合に利用者又はその家族等の同意を得た上で算定できるものです。そのため、サービス計画に位置付ける等して、

- ・利用者又はその家族から同意を得ていること
- ・複数名の訪問が必要な理由

の2点が分かるような記録を残してください。

## ○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、担当者で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

基本的には機能訓練指導員が計画を作成し、他の職種が確認し、計画について修正点や追加点等のコメントを貰い、それを踏まえ機能訓練指導員が計画を完成させるといった事業所もありました。



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、栄養管理及び口腔管理の実施に関する基本的な考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について」

(別紙様式3-2)

(令和3年3月16日付け介護保険最新情報Vol.936)

生活機能チェックシート

利用者氏名		生年月日	年 月 日	男・女
評価日	令和 年 月 日( )	:	~ :	要介護度
評価スタッフ		職種		

	項目	レベル	課題	環境 (実施場所・補助具等)	状況・生活課題
ADL	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(5)	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		
IADL	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	
起居動作	寝返り	・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	・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	・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。

## ○夜勤職員配置加算、看護体制加算について

### 【指摘内容】 介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設

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。

# 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28日から、「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りました。
- 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。

## 新型コロナウイルス感染症の対応について

- 新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴う通知等が今後も厚労省等より、不定期に発出されることが予想されます。事業所の皆様へのお知らせは、随時大分市ホームページ★[「新型コロナウイルス関連情報\(介護保険事業者向け\)」](#)にアップいたしますので、ご確認いただきますようお願いします。
- 大分市保健所では★[「社会福祉施設などで新型コロナウイルス感染症が発生した場合の対応について」](#)を大分市ホームページにアップしていますので併せてご覧ください。

**「★」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★「社会福祉事業場向け転倒災害」に関する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、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