

1. 運営指導における指摘事項等について

I. 令和5年度 運営指導の実施状況

介護保険法23条に基づき、介護サービスの質、運営体制、介護請求の実施状況等の確認のため、原則実地により行っています。

令和5年度は、166事業への運営指導を行いました。そのうち、90事業について、指摘及び助言を行いました。

事業等種別	対象数	文書指摘・口頭指摘 及び助言あり
訪問介護	4	3
訪問入浴介護(予防)	2	2
訪問看護(予防)	4	2
訪問リハビリテーション(予防)	4	4
通所介護	8	7
通所リハビリテーション(予防)	11	2
短期生活介護(予防)	33	21
短期入所療養介護(予防)	8	2
特定施設入居者生活介護(予防)	3	3
介護老人福祉施設	10	7
介護老人保健施設	4	1
介護医療院	1	0
福祉用具貸与(予防)・特定福祉用具販売(予防)	8	4
地域密着型通所介護	3	3
小規模多機能型居宅介護(予防)	6	4
認知症対応型共同生活介護(予防)	16	8
地域密着型介護老人福祉施設	4	2
看護小規模多機能型居宅介護	1	1
居宅介護支援	14	6
通所型サービス	18	6
訪問型サービス	4	2
計	166	90

Ⅱ. 運営指導における主な指摘事項等について

令和5年度の運営指導において指摘が多かった事項は以下のとおりです。貴事業所の状況を再確認していただき、適切なご対応をお願いします。

○ 各サービス共通

【運営基準】

事例	<ul style="list-style-type: none">● 勤務表について、常勤・非常勤の別が明確になっていなかった。● 勤務表が併設する事業所と一体的なものになっていた。● 従業員が、記載されている勤務時間内の空き時間に介護保険外のサービスを実施していた。● 管理者が他職種と兼務していたが時間が按分されていなかった。
根拠等	(勤務体制の確保等) 事業者は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、事業所ごとに、従業員の勤務の体制を定めておかなければならない。
解釈	勤務表は事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業員の日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にしてください。 また、勤務表において、人員基準等を満たしているか確認するとともに、実績の管理を行うことも重要です。 職種によっては、サービス提供時間に必要としている人員配置がありますので、勤務表上でそれぞれの職種における勤務時間がわかるように作成してください。

事例	<ul style="list-style-type: none">● 運営規程または重要事項説明書の内容について、実態と相違する事項が認められた。● 運営規程と重要事項説明書の整合性が取れていなかった。
根拠等	(内容及び手続の説明及び同意) 事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業員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書面により得なければならない。
解釈	運営規程及び重要事項説明書については、実態とあっていない部分がないか定期的に確認し、差異があれば実態と合うように修正してください。 なお、従業員の「員数」は日々変わりうるものであるため、業務負担軽減等の観点から、基準において置くべきとされている員数を満たす範囲において、「○人以上」と記載することも差し支えありません。 また、運営規程を変更した際には、所管課へ届出を行ってください。 ※運営規程・重要事項説明書・契約書等と実態との不一致が多くみられます。

事例	● 重要事項説明書や契約書等に日付の記載漏れがあった。
根拠等	重要事項説明書や契約書等の日付を明確にすること。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 従業員の研修を実施していなかった。 ● 運営規程に従業員の研修の実施についての規定があるにも関わらず、研修が行われていなかった。
根拠等	<p>(勤務体制の確保等)</p> <p>事業者は、従業員の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。</p>
解釈	<p>従業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機会を計画的に確保するようにしてください。また、届け出た各種加算の内容によっては、研修計画の作成が必要となるものがありますので確認してください。なお、新型コロナウイルスの影響などにより外部への研修参加が難しい場合においても、オンライン環境の整備等、研修への機会を確保するよう努めてください。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営規程及び契約書のサービス提供の記録の保管期間が、5年間ではなかった。 ● 介護保険事故について、一部の文書が綴られていなかった。
根拠等	<p>(記録の整備) 市独自基準</p> <p>事業者は、入所者等の処遇に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。</p> <p>(1)サービスの提供に関する記録</p> <p>(2)市町村への通知に係る記録</p> <p>(3)苦情の内容等の記録</p> <p>(4)事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録</p>
解釈	<p>本市では、記録の保管について、過誤等にかかる介護給付費等の返還請求権の時効が5年であることから、当該規定を設けています。保存しなければならない記録については、各サービス種別ごとに異なりますので、基準を確認してください。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 虐待の防止に関する責任者の選定がされていなかった。 ● 虐待の防止のための研修を定期的に実施していなかった。 ● 人権の擁護、虐待の防止等のための体制が整備されていなかった。
根拠等	<p>(虐待の防止) 市独自基準</p> <p>事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。</p>
解釈	<p>本市では、利用者が安心してサービスを利用できるよう、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置を講ずることを義務としています。</p> <p>必要な体制の整備とは、具体的に、「虐待の防止に関する責任者の選定」「成</p>

	<p>年後見制度の利用支援」「苦情解決体制の整備」になります。</p> <p>なお、研修については年1回以上実施してください。</p>
--	---

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の家族から、個人情報を用いる場合の同意を得ていなかった。 ● 個人情報を用いる場合の同意書の署名欄が、本人と代理人の欄しかなかった。
根拠等	<p>(秘密保持等)</p> <p>事業者は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。</p>
解釈	<p>利用者の家族の個人情報の使用については、利用者の家族(代表)から同意を得てください。なお、代理人は「利用者本人の代理」となりますので、代理人欄への記載をもって、家族の同意とすることはできません。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所に、苦情に対する措置の概要について掲示等がされていなかった。 ● 重要事項説明書等に、苦情の窓口のみが記載されており、苦情进行处理するために講ずる措置の概要、苦情処理の体制及び手順等が、周知されていなかった。
根拠等	<p>(苦情処理)</p> <p>事業者は提供したサービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、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を講じなければならない。</p>
解釈	<p>ここでいう「必要な措置」とは、具体的には相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情进行处理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、事業所に掲示する等になります。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 非常災害に関する計画が消防計画のみだった。 ● 避難訓練を実施しているが、毎年火災想定訓練のみだった。
根拠等	<p>(非常災害対策)</p> <p>事業者は、利用者の特性及び事業所の周辺地域の環境等を踏まえた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及び連絡体制を整備し、それらを定期的に従業員及び利用者に周知するとともに、定期的に避難、救出その他の訓練を行わなければならない。</p>
解釈	<p>非常災害対策については、その施設に見合った具体的計画の策定、連絡体制の整備、それらの従業員への周知、避難訓練等の実施を通して、万が一、災害が起こった場合に適切な行動がとれるよう努めてください。</p> <p>また、避難訓練についても、想定される災害に応じた訓練も実施し、災害に備えてください。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● ハラスメント対策について、内容がセクシャルハラスメントだけを対象としていた。
根拠等	<p>(勤務体制の確保等)</p> <p>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又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。</p>
解釈	<p>令和3年度の省令改正において、上記が義務化されました。</p> <p>職場におけるセクシャルハラスメントについては男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメントについては労働施策総合推進法において、事業主に対して、事業主の方針等の明確化や相談体制の整備等の雇用管理上の措置を講じることが義務付けられています。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● サービス中の事故で医療機関に受診し治療が必要になったのに市に報告がされていなかった。
根拠等	<p>(事故発生時の対応)</p> <p>事業者は利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。</p>
解釈	<p>介護サービス提供中に事故(死亡事故や感染症など)が発生した場合、介護サービス事業所は市へも事故報告をしなければなりません。もし事故が発生した場合は、取扱要綱に沿った市への報告を行ってください。</p>

【報酬】

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 実際に請求している加算と届出の加算に齟齬があった。
根拠等	<p>変更があった場合は、介護給付費算定に係る体制に関する届出を提出すること。</p>

【サービス計画の作成】

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 計画の目標やサービス内容が個別・具体性に欠け、複数の利用者で類似した内容の計画がみられた。 ● 利用者やその家族が解決すべき課題について、分析されていなかった。
根拠等	<p>計画の作成に当たっては、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、支援する上で解決すべき課題を把握し、個別性を踏まえた目標、サービス内容を設定すること。また、利用者の自立支援を促すために、利用者やその家族が担う役割、セルフケアについても計画に明記すること。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 計画が更新されていなかった。 ● 定期的に計画の進捗状況や目標を評価する必要があるが、評価結果が記載されておらず、実施されているか不明確だった。
根拠等	<p>利用者の自立支援が促されるよう、日頃から心身状況や環境、希望等を把</p>

	握するよう努め、サービスの実施状況や目標の評価を行い、必要に応じて計画を見直すこと。また、計画内容に大きな変更がない場合でも、評価結果を踏まえて改めて計画を作成し、利用者やその家族に説明した上で同意を得ること。
--	---

事例	● サービス担当者会議で話し合われた内容が記録されていなかった。
根拠等	利用者の自立支援が促されるよう、サービス担当者会議では利用者の状況を共有・検討し、話し合われた内容は計画に反映すること。また、会議の内容は具体的に記録しておくことが望ましい。

○ 地域密着サービス共通

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営推進会議が設置されていなかった。 ● 運営推進会議が開催されていなかった。
根拠等	<p>（地域との連携等） ※地域密着型通所介護の場合</p> <p>指定地域密着型サービス提供事業者は、利用者の家族、地域住民の代表者、市の職員又は地域包括支援センターの職員、当該事業者が提供する地域密着型サービスについて知見を有する者等により構成される協議会（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指定地域密着型通所介護の活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営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。</p> <p>※なお、開催が困難な場合についても代替案を用意してください。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営推進会議の記録が作成されていない。 ● 運営推進会議の記録は作成されているが、公表されていない。
根拠等	運営推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表しなければならない。

事例	● 欠席した運営推進会議の構成員に、欠席の場合の措置を講じていなかった。
根拠等	欠席者へも会議資料を送付し、運営状況の報告を行い、事業所に対する評価、要望、助言等を受けてください。

○ 居宅サービス

【訪問介護】

事例	● 訪問介護員に身分を証する書類を携行させていなかった。
根拠等	<p>（身分を証する書類の携行）</p> <p>指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導しなければならない。</p>

事例	● 初回加算を算定していたが、訪問介護サービス利用開始月にサービス提
----	------------------------------------

	<p>供責任者が同行訪問を行ったが記録されていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービス提供責任者が同行していないにもかかわらず初回加算を算定しているケースがあった。
根拠等	<p>初回加算の算定には、当該指定訪問介護事業所のその他の訪問介護員等が初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に、サービス提供責任者が同行しなければならない。サービス提供責任者が、訪問介護に同行した場合については、同行訪問した旨を記録すること。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 特定事業所加算を算定していたが、サービス提供責任者が訪問介護員等に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達していなかった。
根拠等	<p>特定事業所加算算定事業所は、サービス提供責任者が、訪問介護員等に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後、担当する訪問介護員等から適宜報告を受けること。なお、文書等の確実な方法には、「口頭による伝達」は含まない。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急時訪問介護加算が算定されていたが、対象となる訪問介護の提供について記録が不十分であった。
根拠等	<p>事前に居宅介護支援事業所の介護支援専門員に必要性について判断を仰ぎ、算定の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こと。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活援助中心型の単位を算定していたが、居宅サービス計画書への記載事項が不十分であった。 ● 生活援助中心型の単位の算定にあたり、その必要性について十分に検討されたか明確ではなかった。
根拠等	<p>生活援助中心型の単位を算定する場合は、居宅サービス計画書に生活援助中心型の算定理由その他やむを得ない事情の内容について記載するとともに、生活全般の解決すべき課題の解決に必要な最適なサービスの内容とその方針を明確に記載すること。</p> <p>また、居宅介護支援事業所と連携し、その必要性について、十分検討するように努めること。</p>

【訪問看護】

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急時訪問看護加算を算定していたが、その旨を利用者に説明し、同意を得た記録が確認できなかった。
根拠等	<p>利用者に説明し、同意を得たことを記録すること。</p>

【訪問リハビリテーション】

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 指示をした医師の当該指定訪問リハビリテーション事業所の勤務体制が確認できなかった。 ● 医師の指示書の日付に不備があった。
根拠等	訪問リハビリテーションは、計画的な医学的管理を行っている当該指定訪問リハビリテーション事業所の医師の指示の下で、当該医師の診療日から3月以内に行われた場合に算定するため、医師の勤務体制及び指示書の日付を明確にすること。

【通所介護】

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別機能訓練加算は、多職種の共同により計画を作成することになっているが、多職種の共同により作成していることが確認できるような記録がなかった。
根拠等	個別機能訓練加算は、多職種の共同により計画を作成すること。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 認知症加算を算定したが、一部の利用者に加算を請求していなかった。
根拠等	指定通所介護事業所内で対象となる利用者全員に対して認知症加算の請求をしなければならない。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活相談員がサービス提供時間数に見合った配置になっていない日がある。
根拠等	指定通所介護事業における生活相談員の員数は、指定通所介護の提供日ごとに、当該指定通所介護を提供している時間帯に生活相談員が勤務している時間数の合計数を当該指定通所介護を提供している時間帯の時間数で除して得た数が1以上になるよう確保すること。

【短期入所生活介護】

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別機能訓練加算を算定していたが、機能訓練指導員等が利用者の居宅を訪問し、生活状況を確認した上で、訓練内容の見直し等を行った記録の確認ができなかった。
根拠等	個別機能訓練加算の算定に当たっては、機能訓練指導員等が、居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況を確認した上で作成した計画に基づき実施し、その後3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況を確認した上で、訓練内容の見直し等を行うこと。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 個別機能訓練加算は、多職種の共同により計画を作成することになっているが、多職種の共同により作成していることが確認できるような記録がなかった。
根拠等	個別機能訓練加算は、多職種の共同により計画を作成すること。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 送迎加算を算定していたが、送迎を行うことが必要と認められる理由を記録していなかった。
根拠等	送迎加算は、利用者の心身の状態、家族等の事情等から見て送迎を行うことが必要と認められる利用者に対して行う場合に加算できるため、その理由を記録しておくことが望ましい。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 2週間以上入浴していない利用者がいた。
根拠等	指定短期入所生活介護事業者は、1週間に2回以上、適切な方法により、利用者を入浴させ、又は清拭しなければならない。保清を実施した記録を残しておくこと。

○ 居宅介護支援

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 居宅介護支援における特定事業所集中減算について、必要な書類の提出が行われていなかった。
根拠等	居宅介護支援における特定事業所集中減算に係る書類を速やかに提出すること。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 福祉用具貸与を利用するにあたり、その利用の妥当性を検討した記録がなかった。また、居宅サービス計画に福祉用具貸与が必要な理由の記載がなかった。 ● 軽度者に対する車椅子の貸与にあたり、主治の医師から得た情報及び福祉用具専門相談員のほか軽度者の状態像について適切な助言が可能な者が参加するサービス担当者会議等を行った記録がなかった。
根拠等	<p>居宅介護支援計画に福祉用具貸与を位置付ける場合は、その利用の妥当性を検討し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載すること。</p> <p>軽度者に対する車椅子の貸与については、主治の医師から得た情報及び福祉用具専門相談員のほか軽度者の状態像について適切な助言が可能な者が参加するサービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより判断すること。</p>

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付した際に居宅介護支援経過等に記載していなかった。
根拠等	交付の事実を居宅介護支援経過等に記載すること。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合であったが、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画を主治の医師等に交付していなかった。
根拠等	介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合には、その作成した居宅サービス計画を主治の医師等に交付すること。

事例	● 入院時情報連携加算を算定していたが、入院日や情報提供を行った時間の記載が不足していた。
根拠等	入院施設の職員に対して、利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報を提供し、情報提供を行った日時、場所、内容、提供手段等を記録すること。

○地域密着型サービス

【地域密着型通所介護】

事例	● 単位ごとに、介護職員を常時1人以上、指定地域密着型通所介護に従事させなければならないが、介護職員を確保していない日や時間帯があった。
根拠等	介護職員の配置に当たっては、各営業日について、単位ごとに配置する必要があること。2単位以上行っている場合は、単位ごとに職員数を計算すること。

【認知症対応型共同生活介護】

事例	● 医療連携体制加算(Ⅰ)を算定している事業所が行うべき具体的なサービスの1つとして、利用者に対する日常的な健康管理があるが、健康管理に関する記録が不十分だった。
根拠等	全利用者分について、日付・時刻、記録者(看護師名)、利用者の健康状態、特記事項等の記録を作成すること。

事例	● 協力医療機関の名称及び診療科名並びに当該協力医療機関との契約の内容に変更があったが、変更届を提出していなかった。
根拠等	協力医療機関の名称及び診療科名並びに当該協力医療機関との契約の内容に変更があったときは、変更後10日以内に変更届を提出すること。

事例	<ul style="list-style-type: none"> ● 各居室入口の名札や部屋の目印が職員の目線より上にある等、高齢者にとって不親切な位置だった。 ● 入居者が活動するホール内において、ペンやハサミ等を誰でも触ることができるような状況だった。
根拠等	<p>利用者の認知症症状の進行を緩和すること、利用者一人一人の人格を尊重することが求められている役割であることを再認識し、適切なケアの提供、環境設定に心がけること。</p> <p>また、思わぬ事故に繋がる危険性を未然に防ぐため、安全で適切な環境を整えること。</p>

【小規模多機能型居宅介護】

事例	● サービス提供体制強化加算を算定しているが、研修計画の作成が不十分であった。従業者全員が参加する会議の記録が不十分であった。
根拠等	従業者ごとに研修計画を作成し、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、利用者に関する情報やサービス提供に当たっての

	留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議を定期的を開催すること。
--	-----------------------------------

【看護小規模多機能型居宅介護】

事例	● 長期入院のため契約を解除し退院後改めて契約する際に、文書で契約を交わしていなかった。
根拠等	後日のトラブル防止のためにも契約書を文書で作成することが望ましい。

【地域密着型介護老人福祉施設】

事例	● 個別機能訓練加算は、多職種の共同により計画を作成することになっているが、多職種の共同により作成していることが確認できるような記録がなかった。
根拠等	個別機能訓練加算は、多職種の共同により計画を作成すること。

○施設サービス

【介護老人福祉施設】

事例	● 精神科医師配置加算は、入所者に対し療養指導を行った記録等を残すことになっているが、確認できなかった。
根拠等	入所者に対し療養指導を行った記録等を作成すること。

事例	● 個別機能訓練加算や褥瘡マネジメント加算は、多職種の共同により計画を作成することになっているが、多職種の共同により作成していることが確認できるような記録がなかった。
根拠等	個別機能訓練加算及び褥瘡マネジメント加算は、多職種の共同により計画を作成すること。

○処遇改善加算関係

事例	● 介護職員処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算の職員への賃金改善方法について、計画書の内容と給与規程の内容に齟齬があった。
根拠等	計画書又は給与規程の内容を実態に合わせて変更すること。

事例	● 介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算の職員への賃金改善方法について、賃金規程等に支給方法の詳細な記載がなかった。
根拠等	賃金改善方法について、職員への内容の周知とは別に、処遇改善加算関係の根拠となる賃金規程等に支給方法を可能な限り具体的に記載すること。

※ 本資料に記載のない介護サービスに関する重要事項については、介護保険関係法令等及び各種通知を御覧ください。

