

令和5年度運営指導における指導事項について

1 全サービス共通事項

○会計の区分

〔事例〕 指定介護サービス事業所ごとに経理の区分、指定サービス事業の会計とその他事業の会計（有料老人ホーム等）を区分していなかった。

指定介護サービス事業者は、指定サービス事業所ごとに経理を区分するとともに、指定サービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分する必要があります。介護サービスの事業の人員・設備・運営に関する基準条例において、「事業所ごとに事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない」と定められています。

「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」

（平成13年3月28日老振発第18号厚生労働省老健局振興課長通知）

○職員の資格証について

〔事例〕

- ・事業所の従業員の資格が確認できなかった。
- ・訪問介護員の資格がないものに、訪問介護を行わせていた。

職員の資格証は、採用時に必ず原本を確認し、事業所で複写を保管してください。サービスによっては資格がなければ従事できない職種（訪問介護の訪問介護員等）があるため、資格の確認は厳重に行ってください。

※障害サービスの資格証しか持っていないという事例がありましたので、必ず、訪問介護員の資格かどうか確認してください。

また、氏の変更があった職員については、変更の経過を確認出来る書類の写し（氏変更の記載のある運転免許証や戸籍抄本）を保管しておいてください。

○各種サービス計画（訪問介護計画、通所介護計画等）

〔事例〕

- ・サービス事業所としてのアセスメントを行っていなかった。
- ・各種サービス計画は作成しているが、利用者の同意を得ず、交付もされていなかった。
- ・各種サービス計画を作成した後に、速やかに利用者からの同意を得ておらず、相当の日数が経過した後に同意を得ていた。
- ・各種サービス計画について、必要に応じた変更が行われていなかった。
- ・各種サービス計画の内容が、居宅サービス計画に沿った内容になっていなかった（整合性がとれていなかった）。
- ・各種サービス計画の記載が、居宅サービス計画の表現と同一であったり、具体性を欠くものであった。
- ・各種サービス計画が、画一的に記載されており、利用者ごとの個別性・具体性がなかった。
- ・アセスメントやモニタリング等の記録を鉛筆で行っていた。

- ・各種サービス計画の立案に際しては、居宅介護支援事業所等と密接な連携を図り、サービス担当者会議や日常の連絡等を通して、常に利用者の心身の状況等の把握に努め、利用者の日常生活の状況や希望を把握して、サービスの目標及び当該目標を達成するために必要な具体的なサービス内容等をサービス計画に記載してください。
- ・各種サービス計画は、あらかじめ、その内容について、利用者又はその家族に対し速やかに説明し、利用者の同意を得てください。（利用者が各種サービス計画に同意した場合は、利用者の氏名を各種サービス計画の同意欄に記名・押印又は署名を受けるか、又はいつ、誰に同意を得たかについて記録してください。）
- ・各種サービス計画を作成した場合は、遅滞なく利用者に交付してください。
- ・各種サービス計画は、最新の当該居宅サービス計画に沿って作成し、必要に応じて随時変更を行ってください。
- ・指定介護サービスの目標等を明確にし、具体的なサービスの内容を利用者に分かりやすく記載した各種サービス計画を作成してください。
- ・各種サービス計画に従って提供したサービスの実施状況及び目標の達成状況について記録した上で計画の評価を行ってください。
- ・鉛筆での記載は、記録が消えたり、改ざん等が疑われるため行わないでください。

※居宅サービス計画の更新・変更の際、各種サービス計画における内容に変更がない場合には、各種サービス計画の変更は必ずしも必要ではありません。

○運営規程

〔事例〕

- ・運営規程を掲示していなかった。
- ・サービスの種類に誤りがあった。
- ・利用料について、実施地域内でのサービス提供も交通費を徴収するような記載になっていた。

- ・指定に係る事業所の名称及び所在地その他厚生労働省令で定める事項に変更があったときは、変更があったときから10日以内に変更の届出を提出してください。
- ・事業所内の見やすい場所に、運営規程を掲示する必要がありますが、いつでも利用者が自由に閲覧できるようにすることで掲示に代えることもできます。
- ・訪問介護、通所介護において、介護予防サービスはなくなっているため、まだ運営規程等に記載がある場合は修正してください。

「介護予防通所介護」→「第1号通所事業」

「介護予防訪問介護」→「第1号訪問事業」

- ・実施地域内でのサービス提供は交通費を徴収できません。運営規程において、交通費を徴収する場合、事業所からの起算ではなく、通常の実施地域を超えた場合に交通費を徴収する記載にしてください。

(ホームページ掲載場所) 介護サービス事業者向けトップページ > 4 変更届・廃止届・休止届・再開届

○勤務体制の確保

〔事例〕

- ・勤務表、勤務実績表を作成していなかった。
- ・兼務している職員について、兼務状況の記載がなかった。
- ・勤務実績が月末締めではなかった。

勤務の体制を定め、原則として月ごとの勤務表を作成し、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者と兼務関係等を明確にするように作成してください。また、兼務の職員については、兼務状況を明確に記載してください。

原則、勤務形態一覧表はサービス種別ごとに作成してください。

○人員基準欠如減算と、それに伴う各種加算の算定要件非該当について

[事例]

- ・サービス提供体制強化加算を算定している特定施設入居者生活介護事業所において、介護職員の配置が入居者3人に対し常勤換算方法で1人に満たなかった。

○人員基準欠如減算

各サービスの人員基準において必要とされている員数を配置しなければ、人員基準違反となり指導の対象となりますが、サービス種別及び職種により、基本報酬について人員基準欠如減算となる場合がありますので、基準条例、報酬告示等を御確認の上、人員配置については十分に留意してください。

(例) 特定施設入居者生活介護事業所において、介護職員の配置が入居者3人に対し常勤換算方法で1人に満たなかった場合。

・具体例

入所者数 要介護：30人，要支援：12人

看護職員又は介護職員 常勤換算人数 10.0人

・人員基準必要数

$(30 + 15 / 3) / 3 = \underline{11.7人} \rightarrow \underline{1.7人不足(1割以上減少)}$

⇒ 人員基準欠如減算に該当

【人員基準】旭川市基準条例 第220条／基準省令 第175条第2項ニイ

・看護師又は介護職員の合計数は、常勤換算方法で、利用者の数及び介護予防サービスの利用者の数に10分の3を乗じて得た数が3又はその端数を増すごとに1以上であること。

【報酬告示】報酬告示別表10注1

・ただし、看護職員又は介護職員の員数が別に厚生労働大臣が定める基準に該当する場合は、厚生労働大臣が定めるところにより算定する。

【厚生労働大臣が定める基準・算定方法】

厚生労働大臣が定める利用者等の数の基準及び看護職員等の員数の基準並びに通所介護費等の算定方法 五

・厚生労働大臣が定める看護職員又は介護職員の基準

基準省令第175条に定める員数を置いていないこと。

・厚生労働大臣が定める特定施設入居者生活介護の算定方法

所定単位数に100分の70を乗じて得た単位数を用いて算定する。

【留意事項通知】留意事項通知 第二1(5)③

・人員基準上必要とされる員数から1割を超えて減少した場合

その翌月から人員欠如が解消されるに至った月まで

・1割の範囲内で減少した場合

その翌々月から人員欠如が解消されるに至った月まで

[根拠法令]

・旭川市基準条例：旭川市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例

・基準省令：指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

・報酬告示：指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準

・厚生労働大臣が定める基準・算定方法：厚生労働大臣が定める利用者等の数の基準及び看護職員等の員数の基準並びに通所介護費等の算定の算定方法（平成12年2月10日厚生省告示第27号）

・留意事項通知：指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（短期入所サービス及び特定施設入居者生活介護に係る部分）及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

○人員基準欠如減算に伴う各種加算の算定要件非該当

サービス提供体制強化加算等、人員基準欠如に該当しないことを算定要件としている加算については、人員基準欠如減算に伴い当該加算も算定できなくなりますので、各サービスにおける加算の算定要件を御確認の上、適切に算定されるようお願いいたします。（加算の算定要件に「人員基準欠如に該当していないこと」との規定がある場合、当該加算を算定できません。）

このため、運営指導等で人員基準欠如が判明した場合、事業所が算定している加算によっては、返還の対象になる場合がありますので、基準を確認し、御留意ください。

（例）上記「○人員基準欠如減算」の例

- ・人員基準欠如減算に該当 ⇒ サービス提供体制強化加算は算定不可

【厚生労働大臣が定める基準】厚生労働大臣が定める基準 四十三イ(3)

・通所介護費等算定方法第五号に規定する基準のいずれにも該当しないこと。

【通所介護費等算定方法】

厚生労働大臣が定める利用者等の数の基準及び看護職員等の員数の基準並びに通所介護費等の算定方法 五

・厚生労働大臣が定める看護職員又は介護職員の基準

基準省令第175条に定める員数を置いていないこと。

・厚生労働大臣が定める特定施設入居者生活介護の算定方法

所定単位数に100分の70を乗じて得た単位数を用いて算定する。

[根拠法令]

・厚生労働大臣が定める基準：厚生労働大臣が定める基準（平成27年3月23日厚生労働省告示第95号）

・通所介護費等算定方法：厚生労働大臣が定める利用者等の数の基準及び看護職員等の員数の基準並びに通所介護費等の算定の算定方法（平成12年2月10日厚生省告示第27号）

○苦情処理について

[事例]

- ・苦情受付対応の記録を残していなかった。
- ・苦情処理に対する手順が確認できなかった。

- ・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、苦情受付窓口を設置してください。
- ・苦情の受付日、内容を記録してください。
- ・苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。
- ・苦情対策マニュアル等を整備してください。

○研修について

[事例]

- ・研修の年間計画を立てていない。
- ・研修の報告書に具体的な内容の記録がない。
- ・資料を配付し周知するのみであり、実施状況が確認できない。

・年間計画を作成し、事業所として職員の資質の向上を図るため、計画的に研修の機会を確保してください。

・外部研修に参加した場合は、他の職員に情報共有をしてください。

・研修を計画していなかったり、実施していない場合、介護報酬が返還（減算）になることがあります。このため、研修計画を作成するとともに、研修実施の際は、報告書を作成してください。

報告書には、日時、研修内容（研修で使用した資料を添付）、参加者、欠席者、欠席者への伝達したことを記録するとともに、適切に保管してください。

○非常災害対策（通い系サービス，施設・居住系サービス）

〔事例〕

- ・防火管理者が退職していた。
- ・避難訓練等を実施していなかった。
- ・非常災害に関する具体的な計画が策定されていなかった。

防火管理者等を定め，非常災害に対する具体的な計画を立案し，非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し，定期的に避難，救出その他必要な訓練を行ってください。避難訓練の回数については，防火対象物の区分によって異なりますので，消防法に定めるとおり行ってください。

また，訓練の状況など実施結果や反省点等を記録，保存するなど，非常時における対応方法について職員間においても情報共有を図ってください。

施設や事業所において策定が求められている非常災害に関する具体的な計画（非常災害対策計画）は，火災だけでなく水害，土砂災害，地震等にも対処するための計画であることが必要です。

○ハラスメント対策について

〔事例〕

- ・ハラスメント防止に向けた指針等の整備を行っていなかった。
- ・ハラスメントに係る方針について，書面等により明確にしていなかった。
- ・相談に対応する担当者や窓口を定めていなかった。

職場におけるハラスメント防止のために，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。なおセクシャルハラスメントについては，上司，同僚に限らず，利用者やその家族等から受けるものも含まれます。

（１）事業主が講ずべき措置の具体的内容

- ・職場におけるハラスメントの内容及び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・啓発すること。
- ・相談（苦情を含む）に応じ，適切に対応するために必要な，相談対応のための担当者や窓口をあらかじめ定める等の体制を整備し，従業者に周知すること。

（２）事業主が講ずることが望ましい取組について

- ・顧客等からの著しい，迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のため，事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として，下記の３点が示されています。
- ①相談に応じ，適切に対応するために必要な体制の整備
- ②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応，１人で対応させない等）
- ③被害防止のための取組（マニュアル作成，研修の実施，業種・業態等の状況に応じた取組）

【介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（厚生労働省）】

○秘密保持等について

〔事例〕 従業員に対する誓約書が確認できなかった。

従業者及び従業者であった者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らす事がないよう必要な措置を取るよう義務付けられています。従業者に対し、在職中はもちろん退職後も含めて利用者の秘密を保持することを誓約させるようにしてください。

○業務管理体制について

〔事例〕 業務管理体制自主点検表の用意がなかった。

運営指導時に業務管理体制自主点検表の提出の対象となる事業所につきましては、事前に通知文でお知らせしています。必ず通知文に目を通していただき、運営指導当日までに用意するようにしてください。

(ホームページ掲載場所) 介護サービス事業者向けトップページ > 5-4 業務管理体制

○その他

〔事例〕

- ・運営指導の際、運営調書が作成されていなかった(訪問介護の運営調書は作成されていたが、有料老人ホームの運営調書が作成されていなかった)。
- ・運営指導の際、確認に必要な資料等が事業所内になかった。
- ・資料等の内容について質問をしたところ、事業所の職員の中で把握している者がいなかった。

運営指導を受ける際には、運営調書の提出が必要です。事前に運営調書を作成するとともに、通知文や運営調書の右端の確認文書に記載されている資料等を事業所内に保管し、確認できる状態にしてください。

また、書類の作成を社会保険労務士等に依頼している場合であっても、内容については事業所の職員が把握しておく必要があります。

2 その他

○利用開始時の被保険者証の確認等について(地域密着型サービス)

〔事例〕

- ・住所地特例対象者ではない他市町村の被保険者にサービスを提供していた。

【他市町村の被保険者】

地域密着型サービスは、事業所の所在する市町村の住民に対し実施するサービスであり、旭川市の指定を受けた地域密着型サービス事業者は、旭川市の介護保険被保険者以外にサービスを提供することはできません。

各事業所における介護給付費の請求について、北海道国民健康保険団体連合会において請求内容に疑義が生じた場合、保険者に照会があり、保険者において各事業所に問合せをしているところですが、この中で、本市の地域密着型サービスを提供できない者にサービスを提供している事例が見受けられます。

事業の提供を依頼された際には、「旭川市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例」に基づき被保険者証の提示を求め、サービスを提供できる者であることを確認してください。

【住所地特例対象者】

地域密着型サービスのうち次の掲げるサービスは、他市町村の被保険者等であっても、住所地特例対象者（他市町村から本市に所在する有料老人ホーム等に転入し、旭川市民となっている者）である場合は、本市に所在する次のサービスを利用することができます。

- ・ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- ・ 夜間対応型訪問介護
- ・ 地域密着型通所介護
- ・ 認知症対応型通所介護
- ・ 小規模多機能型居宅介護
- ・ 看護小規模多機能型居宅介護

この場合は、住所地特例の手続きをしていることを確認の上、サービスの提供を開始してください。（被保険者証の保険者と住所を確認してください。）

なお、介護給付費の請求に当たっては、「住所地特例対象者」として保険者である市町村に請求する必要がありますので御留意ください。

【やむを得ない事情がある場合】

やむを得ない事情により、他市町村の被保険者等（住所地特例対象者を除く）にサービスを提供する必要が生じる場合には、当該保険者の事業指定が必要となります。

「やむを得ない場合に係る他の市区町村長が行う指定地域密着型サービス事業所の指定への同意等に関する要綱」に基づき、あらかじめ当該保険者へご相談ください。

（旭川市ホームページ掲載箇所）

ホーム>事業者向け>健康・福祉・子育て・学校>高齢者・介護保険>サービス事業者

>令和2年度介護サービス事業者等集団指導について（指導監査課所管分）

なお、本市の被保険者等が他市町村においてサービスの提供を受ける必要が生じる場合は、あらかじめ介護保険課管理給付係へご相談ください。

○利用開始時の被保険者証の確認等について（第1号訪問事業、第1号通所事業）

[事例]

- ・ 住所地特例対象者ではない他市町村の被保険者に事業を提供していた。

【他市町村の被保険者】

介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）は、市町村が当該市町村の住民に対し実施する事業であり、旭川市の指定を受けた第1号事業者は、旭川市の介護保険被保険者及び事業対象者（以下「被保険者等という。」）以外に事業を提供することはできません。

各事業所における介護給付費の請求について、北海道国民健康保険団体連合会において請求内容に疑義が生じた場合、保険者に照会があり、保険者において各事業所に問合せをしているところですが、この中で、本市の総合事業を提供できない者に事業を提供している事例が見受けられます。

事業の提供を依頼された際には、「旭川市指定第1号事業等の人員、設備及び運営並びに指定第1号事業等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する要綱」に基づき被保険者証の提示を求め、事業を提供できる者であることを確認してください。

【住所地特例対象者】

他市町村の被保険者等であっても、住所地特例対象者（他市町村から本市に所在する有料老人ホーム等に転入し、旭川市民となっている者）である場合は、本市の総合事業を利用することができます。

この場合は、住所地特例の手続きをしていることを確認の上、事業の提供を開始してください。（被保険者証の保険者と住所を確認してください。）

なお、事業費の請求に当たっては、「住所地特例対象者」として保険者である市町村に請求する必要がありますので御留意ください。

【やむを得ない事情がある場合】

やむを得ない事情により、他市町村の被保険者等（住所地特例対象者を除く）に事業を提供する必要がある場合には、当該保険者の事業指定が必要となりますので、あらかじめ当該保険者へご相談ください。

なお、本市の被保険者等が他市町村の第1号事業の提供を受ける必要がある場合は、あらかじめ指導監査課へご相談ください。

担当 旭川市福祉保険部 指導監査課 介護担当

TEL: 0 1 6 6 - 2 5 - 9 8 4 9

E-mail: shido-kaigo@city.asahikawa.lg.jp