

令和2年度実地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〕 事業所の従業者の資格が確認できなかった。

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。

○管理者の責務について

〔事例〕 事業所の管理者が従業者及び業務の状況を把握していなかった。

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行わなければなりません。

また、管理者は事業所の従業者に対して、事業の人員・設備・運営に関する基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行わなければなりません。

管理者が自ら法令を遵守するのは当然のことですが、その他の従業者の方にも法令を守ってもらうよう、管理者として必要な指示を行ってください。

事業所内で基準違反に該当することが行われていたことが発覚した場合、管理者は直接の関与がない場合でもその監督責任を問われます。

管理者は、常勤で管理業務に専従することが原則となっています。

他職務又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職員との兼務は「管理上に支障がない範囲内」でしか認められません。兼務により管理業務に支障が生じている場合は基準違反に該当します。

※常勤専従要件のある管理者以外の職種についても、兼務が可能な場合がありますが、**兼務は「業務に支障がない」又は「サービス提供に支障がない」範囲**となりますので、注意してください。

○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。
- ・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。

・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。

※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〕 職員の員数や利用料金の負担割合の記載が実態と合っていないかった。
運営規程を掲示していなかった。

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日以内に変更届を提出してください。

(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

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。

○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。

勤務の体制を定め、原則として月ごとの勤務予定表及び勤務実績表を作成し、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。

○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。

- ・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、内容を記録すること。
- ・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。

○研修について

〔事例〕 研修の年間計画を立てていない。

- ・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。
- ・研修の実施後には報告書を作成してください。

日時、内容、参加者、欠席者、欠席者へ伝達した記録

○非常災害対策

〔事例〕

- ・避難訓練及び消火訓練を実施していなかった。
- ・夜間にサービス提供を行う事業所であるにも関わらず、夜間帯を想定した避難訓練を行っていなかった。
- ・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。

【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第 111 条】

○高齢者虐待防止について

〔事例〕

- ・介護従業者が、利用者、入居者に対し暴言を吐いていた。
- ・職員に対し虐待防止の研修が実施されていなかった。

・虐待を職員個人の問題ではなく、施設や事業所の問題として捉えることが重要です。速やかに事実関係や原因を究明し、組織として根本的な再発防止に努めてください。

- ・定期的に研修を行い、全職員が適切な知識を持ち、事業所全体で、高齢者虐待防止に取り組んでください。

また、研修での不適切なケアの振り返り、研修の効果の確認、職員のメンタルケア等、事業所での虐待防止に係る積極的な取組をお願いいたします。

高齢者虐待防止法による「高齢者虐待」の定義

- ①身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- ②介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ③心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者にわいせつな行為をさせること。
- ⑤経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することとその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

＜高齢者虐待防止に関する取組（高齢者虐待防止法第20条）＞～養介護施設設置者、養介護事業を行う者

- ・養介護施設従業者等の研修を実施すること。
- ・利用者や家族からの苦情処理体制を整備すること。
- ・その他の養介護施設従業者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講じること。

＜通報等の義務（高齢者虐待防止法第21条）＞～養介護施設従業者等

- ・業務に従事している養介護施設・事業所において、業務に従事する養介護施設従業者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合には速やかに市に通報しなければならない。

○身体拘束について

〔事例〕

- ・身体拘束を行う上で計画を作成していない、又は計画はあるが、計画期間が決められていなかった。
- ・本人又は家族の同意を得ていなかった。
- ・計画における拘束実施期間が終了したにも関わらず、拘束を継続していたが、計画の延長をしていない又は延長をする旨の検討会議等が開催されていない、家族の同意を再度得ていなかった。
- ・身体拘束に係る記録が不十分であった。

「緊急やむを得ない場合」に例外的に身体拘束を行う場合においては、要件・手続の面で慎重な取り扱いが求められます。身体拘束に関しては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録し、必ず家族へ説明し同意を得てください。

また、拘束実施期間を更新する際には、カンファレンス等を開催し、再度家族へ説明し同意を得てください。

【身体拘束ゼロへの手引き（厚生労働省）】

2 個別サービスに関する事項

(1) 福祉用具貸与、特定福祉用具販売

○人員配置について

〔事例〕

- ・福祉用具専門相談員が常勤換算方法で2以上配置されていなかった。

・福祉用具専門相談員と管理者を兼務している場合においては、管理者としての職務に従事する時間を分けた上で、福祉用具専門相談員としての職務に従事する時間により常勤換算方法で2以上の配置となるようにしてください。

・なお、指定福祉用具貸与と指定特定福祉用具販売に係る指定を併せて受け、これらが一体的に運営される場合については、常勤換算方法で2以上の福祉用具専門相談員を配置することをもって、これらの指定に係る全ての人員基準を満たしているものとすることができます。

○複数商品の提示について

〔事例〕

- ・機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用者に提供していなかった。

・利用者が適切な福祉用具を選択するため、福祉用具貸与の提供に当たっては、同一種目における機能又は

価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用者に提供してください。

- ・また、その情報提供に当たっては、現在の利用者の心身の状況及びその置かれている環境等に照らして行ってください。

○福祉用具貸与計画及び特定福祉用具販売計画について

〔事例〕

- ・既に福祉用具を貸与している利用者に新たな品目を追加して貸与する際、追加する品目のみの福祉用具貸与計画を作成し、貸与している全ての品目についての福祉用具貸与計画を作成していなかった。
- ・貸与品目が減ったにもかかわらず福祉用具貸与計画を変更していなかった。
- ・福祉用具貸与及び特定福祉用具販売の両方の利用がある場合に、計画を一体的に作成していなかった。
- ・モニタリングを行っていなかった。

・福祉用具貸与計画及び特定福祉用具販売計画には、利用者の基本情報（氏名、年齢、性別、要介護度等）、福祉用具が必要な理由、福祉用具の利用目標、具体的な福祉用具の機種と当該機種を選定した理由、その他関係者間で共有すべき情報（福祉用具を安全に利用するために特に注意が必要な事項、日常の衛生管理に関する留意時点等）を記載してください。

【「平成 24 年度介護報酬改定に関する Q&A (Vol. 1)」(平成 24 年 3 月 16 日)問 101】

- ・利用者の状況が変わるなどにより新たな品目を追加して貸与する場合や、不要になった品目を減らす場合など、品目の増減がある場合には、改めて全ての品目の福祉用具貸与計画を作成してください。
- ・福祉用具貸与と特定福祉用具販売の両方の利用がある場合には、計画を一体的に作成してください。
- ・福祉用具貸与計画を作成した際には、当該計画を利用者及び当該利用者に係る介護支援専門員に交付してください。
- ・福祉用具貸与計画の作成後、当該実施状況の把握（モニタリング）を定期的に行ってください。

○職員の研修について

〔事例〕

- ・福祉用具専門相談員が福祉用具に関する研修を受講していなかった。

・福祉用具の種類は多種多様であり、かつ、常に新しい機能を有するものが開発されるとともに、利用者の要望は多様であるため、福祉用具専門相談員は常に最新の専門的知識に基づいた情報提供、選定の相談等を行うことができるようにするため、福祉用具専門相談員に福祉用具の構造、使用方法等についての継続的な研修を定期的かつ計画的に受けさせてください。

○記録の整備について

〔事例〕

- ・福祉用具の保管及び消毒等を委託しているが、受託事業者の業務が適正に行われていることを確認していなかった、あるいはその記録がなかった。

福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせている指定福祉用具貸与事業者は、当該委託等の契約の内容において保管又は消毒が適切な方法により行われることを担保するため、当該保管又は消毒の業務に係る委託契約において次に掲げる事項を文書により取り決めなければならないこととされている。

す。

また、これに伴い、③及び⑤の確認の結果の記録を作成すること、④の指示を文書で行うことが必要です。

①当該委託等の範囲

②当該委託等に係る業務の実施に当たり遵守すべき条件

③受託者等の従業者により当該委託等業務が運営基準に従って適切に行われていることを指定福祉用具貸与事業者が定期的に確認する旨

④指定福祉用具貸与事業者が当該委託等業務に関し受託者等に対し指示を行い得る旨

⑤指定福祉用具貸与事業者が当該委託等業務に関し改善の必要を認め、所要の措置を講じるよう④の指示を行った場合において当該措置が講じられたことを指定福祉用具貸与事業者が確認する旨

⑥受託者等が実施した当該委託等業務により利用者に賠償すべき事故が発生した場合における責任の所在

⑦その他当該委託等業務の適切な実施を確保するために必要な事項

【「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について」(平 11 老企 25)第 3 の十一の 3 の(6)②～④】

その他留意事項について

1 全サービス共通事項

(1) 基準等について

人員基準や運営基準について不明な点があった場合には、市の条例や国の省令、通知（解釈通知）を、報酬について不明な点があった場合には、国の告示や通知（留意事項通知）を確認してください。

基準や報酬については、Q&Aで示されている場合もありますので、併せて確認してください。

（ホームページ掲載場所）

○基準条例

ホーム > 事業所向け > 健康・福祉・子育て・学校 > 高齢者・介護保険 > 指導・助言 > 各種サービス基準条例等について

○基準省令，基準解釈通知，報酬告示，留意事項通知，Q&A

・厚生労働省ホームページ

・介護サービス事業者向けトップページ > 2 介護サービス関係 Q&A（厚生労働省）、介護保険最新情報等

(2) 届出について

○資格職の変更届について

資格職の職員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（変更があった事項「22 その他」を使用）。

対象となる職種は、介護支援専門員・計画作成担当者・生活相談員・看護職員・機能訓練指導員・オペレーターです。変更届出書添付書類等一覧表を確認してください。

(3) 指導について

○集団指導及び実地指導について

指導監査課では、介護給付等対象サービスの取扱いや、介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底することを目的とし、各種指導を行っています。

これらの指導は、利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、介護保険施設等の支援を行うことを基本としています。

○実地指導

- ・運営調書及び関係書類を確認し、管理者や関係職員との面談方式により実施します。
- ・関係法令や基準に基づき、適正な事業運営を行っているか確認します。
- ・基本報酬及び加算・減算等が基準に従い適正に請求されているか確認します。

※監査

介護保険施設等において、人員、設備及び運営基準等の指定基準違反、指定を受けるに当たっての不正な手段等、介護報酬の請求について不正若しくは著しい不当があると認められる場合、又はその疑いがある場合に監査を行います。

○実地指導の日程変更について

実地指導は、相当な期間を空けて、事前に通知を送っており、基本的には日程変更は受け付けていません。ただし、やむを得ない事情の場合のみ変更が可能ですので、早めに御相談ください。

(やむを得ない事情の例)

- ・当日管理者が研修等で不在である。
- ・施設の入居者等が感染症にかかり、外部からの出入りが制限されている。 など

(4) 令和3年度介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算の届出について

令和3年度の介護職員処遇改善等の計画書につきましては、介護職員処遇改善加算の職場環境等要件や、介護職員等特定処遇改善加算の平均の賃金改善額に関する配分ルールの見直し等が盛り込まれる予定です。このため、令和3年4月から加算を取得する場合は、関係書類の提出期限を、令和3年4月15日（木曜日）までとする予定です。

令和3年度の届出に関する詳細については、ホームページを通じてお知らせします。

なお、処遇改善計画書と特定処遇改善加算計画書及び処遇改善実績報告書と特定処遇改善実績報告書の様式等につきましては、旭川市ホームページで確認をお願いします。（アドレス及び掲載場所は次のとおりです。）

<https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/500/548/koureisya/sinseitodokede/072843.html>

(ホーム－事業者向け－健康・福祉・子育て・学校－高齢者・介護保険－申請・届出－介護サービス事業者向けトップページ－令和3年度介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算の届出について)

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