

# 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日以内に変更の届出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、勤務実勢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り組み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) 居宅介護支援、介護予防支援

○複数の指定居宅サービス事業者等の紹介について

〔事例〕

- ・居宅サービス計画作成に当たって、居宅サービス原案に位置付けた指定居宅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等につき十分説明を行い、それを理解したことについて利用申込者から署名を得たものの、交付している文書（重要事項説明書等）の記載内容が不十分であった。

居宅介護支援事業所は、居宅サービス計画作成に当たって、利用者から介護支援専門員に対して、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介することや、居宅サービス原案に位置付けた指定居宅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等につき十分説明を行い、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについて利用申込者から署名を得なければなりません。

このことは、利用申込者に対し、口頭での説明はもちろんですが、文書（重要事項説明書等）の交付の際、複数の指定居宅サービス事業者等を紹介することや、居宅サービス原案に位置付けた指定居宅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等の記載が必要になりますので、文書（重要事項説明書等）の記載内容の確認をしてください。

#### ○居宅サービス計画書の整合性及び頻度の設定について

〔事例〕

- ・居宅サービス計画において、第2表の記載内容（例えば、入浴週2回、清掃週1回等）が、第3表には、何曜日の何時から実施するのか明記されていなかった。
- ・居宅サービス計画（第2表）の援助内容（例えば入浴介助等）の頻度が「随時」である事例が散見された。

居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うため、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に行われなければなりません。

第2表と第3表の整合性を保つとともに、例えば入浴介助等などは、アセスメント等を元に、目的に合わせた頻度（例えば清潔の保持のため、曜日・時間を決めて入浴介助を行う等）を計画的に利用することとなるため、それを踏まえて居宅サービス計画を作成することが重要です。

#### ○モニタリングについて

〔事例〕

- ・モニタリングの記載内容が不十分な事例が見受けられた。

モニタリングについては、居宅サービス計画の実施状況を把握するためのものであることから、実施状況を的確に把握することを念頭においてモニタリングを行うことが重要です。

居宅サービス事業所からの実施状況を踏まえて、総合的に実施状況の把握をし、記録してください。

#### ○サービス担当者会議の開催（運営基準減算）について

〔事例〕

- ・居宅サービス計画に位置付けた事業者のうち、一部の事業者のサービス担当者会議への出席がなく、また意見照会等も行われていなかった。
- ・サービスの提供があるにも関わらず、入院のため居宅訪問ができなかったことを理由に、月1回のモニタリングの実施及び記録をしていなかった。

居宅介護支援の業務が適切に行われていない場合は、運営基準減算となります。

事例のように、入院・入所等の利用者の事情により、利用者の居宅において面接することができない場合は、必ずしも訪問しなければ減算になるものではありませんが、入院・入所期間中でもモニタリングをしていく必要性はあると厚生労働省通知に記載されておりますので、サービスの提供がある場合については、月1回のモニタリングの実施及び記録をしてください。

なお、運営基準減算について、具体的には居宅サービス計画の新規作成及び変更時に、次のいずれかに該当する場合、減算となります。

- ・月1回、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族と面接していない場合
- ・月1回のモニタリングの結果を記録していない場合
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更時に、サービス担当者会議の開催を行っていない。また、居宅サービス事業者の事由により、サービス担当者会議へ参加が得られなかった場合など、やむを得ない場合に居宅サービス事業者の担当者に対する意見照会を行う必要があるが、行っていない。
- ・居宅サービス計画の新規作成及び変更時に、居宅サービス計画の原案を利用者・家族に説明し、同意を得て、居宅サービス計画を交付していない場合。

また、運営基準減算の詳細は、厚生省告示第20号別表指定居宅介護支援介護給付費単位数表の注2を御確認ください。

## ○入院時情報連携加算について

[事例]

- ・医療機関に対する情報提供の内容や記録が不十分であった。

入院時情報連携加算Ⅰ・Ⅱを算定する際、当該居宅介護支援事業所から医療機関の職員に対し、当該利用者に関する必要な情報（当該利用者の入院日、心身の状況、生活環境及びサービスの利用状況等）を提供することとなりますが、必要な情報に一部漏れがあったため、漏れの少ないよう情報提供し、その記録を整備してください。

令和2年3月に旭川市福祉保険部長寿社会課が発行した「旭川市入退院時の医療と介護の連携の手引き」を参照し、必要な情報を提供または収集するようにしてください。

## 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年度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)

## 2 個別サービスに関する事項

### (1) 居宅介護支援

#### ○適切なケアマネジメントについて

##### 【事例】

- ・有料老人ホームに入居したが、併設する訪問介護事業所以外のサービスを利用しないよう言われ、これまで通っていたデイサービスをやめた。
- ・身の回りのことができる利用者に、過剰なサービスを位置づけ、利用者の状態を悪化させた。

介護支援専門員は、その担当する要介護者等の人格を尊重し、常に当該要介護者等の立場に立って、当該要介護者等に提供される居宅サービス、地域密着型サービス、施設サービス、介護予防サービス若しくは地域密着型介護予防サービス又は特定介護予防・日常生活総合事業が特定の種類又は特定の事業者若しくは施設に不当に偏ることのないよう、公正かつ誠実にその業務を行わなければならない(介護保険法第69条の34 [介護支援専門員の義務]) となっています。

しかしながら、平成30年度の制度改定により、契約時の説明等が新たに義務付けられ、違反した場合には運営基準減算となることとなったことや、訪問介護の基準に「居宅サービス計画の作成または変更に関し、介護支援専門員や要介護被保険者に対して必要のないサービスを位置付けるよう求め



ることその他の不当な働きかけを行ってはならない」という条文が新たに加わっています。こうした改正がされる背景としては、公正中立なケアマネジメントが確保されていないことがあります。

例えば、集合住宅居住者において、特定の事業者のサービス利用が入居条件とされ、利用者の意思やアセスメント等を勘案せずに、利用者にとって適切な居宅サービス計画の作成が行われていないなどの実態が指摘されており、ケアマネジメントの質の低下が見られます。

基準条例で定めている居宅介護支援の基本方針でも、公正中立に行われることが求められており、違反する場合は基準に基づいた運営がされていないとも言えます。

また、居宅サービス計画の作成に当たっては、アセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための「最も適切なサービスの組合せ」について検討をすることとなっており、利用者の心身の状況等に応じて適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮する必要があります。

こうしたことから、居宅サービス計画の作成に当たっては、介護保険制度の趣旨について十分に理解をしたうえで、「公平・中立」の立場で業務にあたってください。

#### ○サービス担当者会議の開催について

サービス担当者会議については、居宅サービスの原案を作成した後に、利用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を召集して行う会議であり、利用者の状況等に関する情報の共有や担当者からの専門的な見地からの意見を求めるものです。

それぞれの居宅サービス事業所等からの参加者について、必ずしもサービス提供責任者（訪問介護）や生活相談員（通所介護等）でなければならないとの規定はなく、管理者や介護職員等、基準に基づき事業所に配置がされている職員のうち、利用者の状況を把握している職員であれば、職種は問いません。

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