

# 介護サービス事業者等集団指導

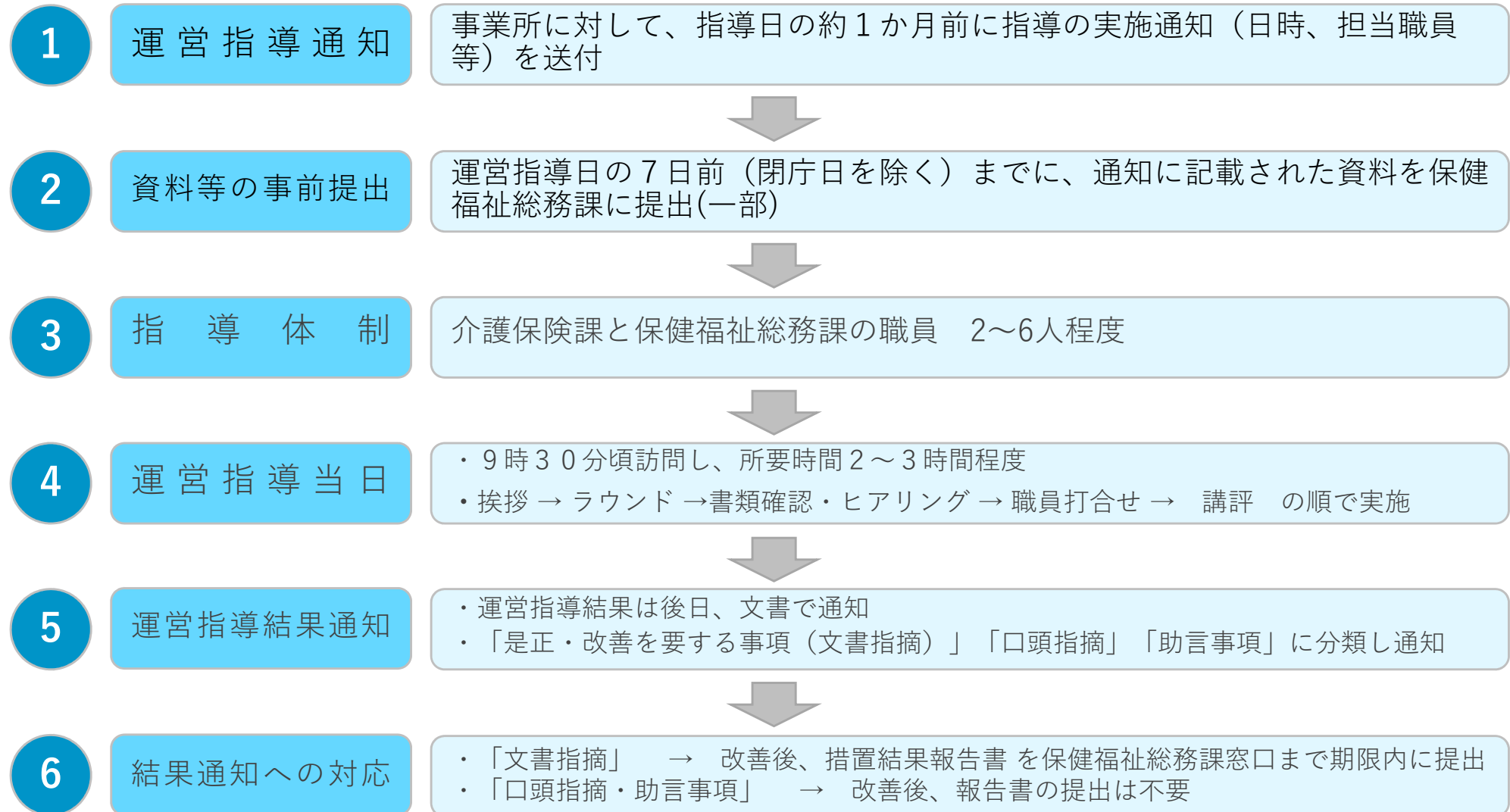
## 「運営指導における主な指摘事項等について」

---

令和5(2023)年6月

郡山市 保健福祉総務課 福祉監査室

# 運営指導の流れ



# 運営指導に係る令和4(2022)年度の実績と令和5(2023)年度の予定

種別	サービス種別	令和4年度実績			令和5年度予定		
		対象数	実施数	実施率(%)	対象数	実施数	実施率(%)
居宅サービス	居宅介護支援	73	16	21.9	72	11	15.3
	介護予防支援	17	4	23.5	17	4	23.5
	訪問介護	55	11	20.0	54	6	11.1
	訪問入浴	8	0	0.0	9	4	44.4
	訪問看護	31	8	25.8	41	7	17.1
	訪問リハビリテーション	14	4	28.6	14	1	7.1
	通所介護	59	7	11.9	59	23	39.0
	通所リハビリテーション	21	2	9.5	20	3	15.0
	短期入所生活介護	32	2	6.3	32	10	31.3
	短期入所療養介護	11	0	0.0	11	2	18.2
	特定施設入居者生活介護	13	1	7.7	15	5	33.3
	福祉用具貸与	24	3	12.5	23	7	30.4
	福祉用具販売	24	3	12.5	23	7	30.4
	地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	8	3	37.5	9	1
地域密着型通所介護		52	18	34.6	56	11	19.6
認知症対応型通所介護		8	3	37.5	8	1	12.5
小規模多機能型居宅介護		36	6	16.7	36	3	8.3
認知症対応型共同生活介護		49	10	20.4	50	8	16.0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		7	0	0.0	7	2	28.6
地域密着型特定施設入居者生活介護		2	0	0.0	2	0	0.0
施設サービス	介護老人福祉施設	17	2	11.8	17	9	52.9
	介護老人保健施設	8	0	0.0	8	1	12.5
	介護療養型医療施設	2	0	0.0	1	1	100.0
	介護医療院	3	0	0.0	3	0	0.0
合 計		574	103	17.9	587	127	21.6

# 令和4(2022)年度「運営指導」における指摘件数及び指摘内容 その1

## ■サービス別指摘件数

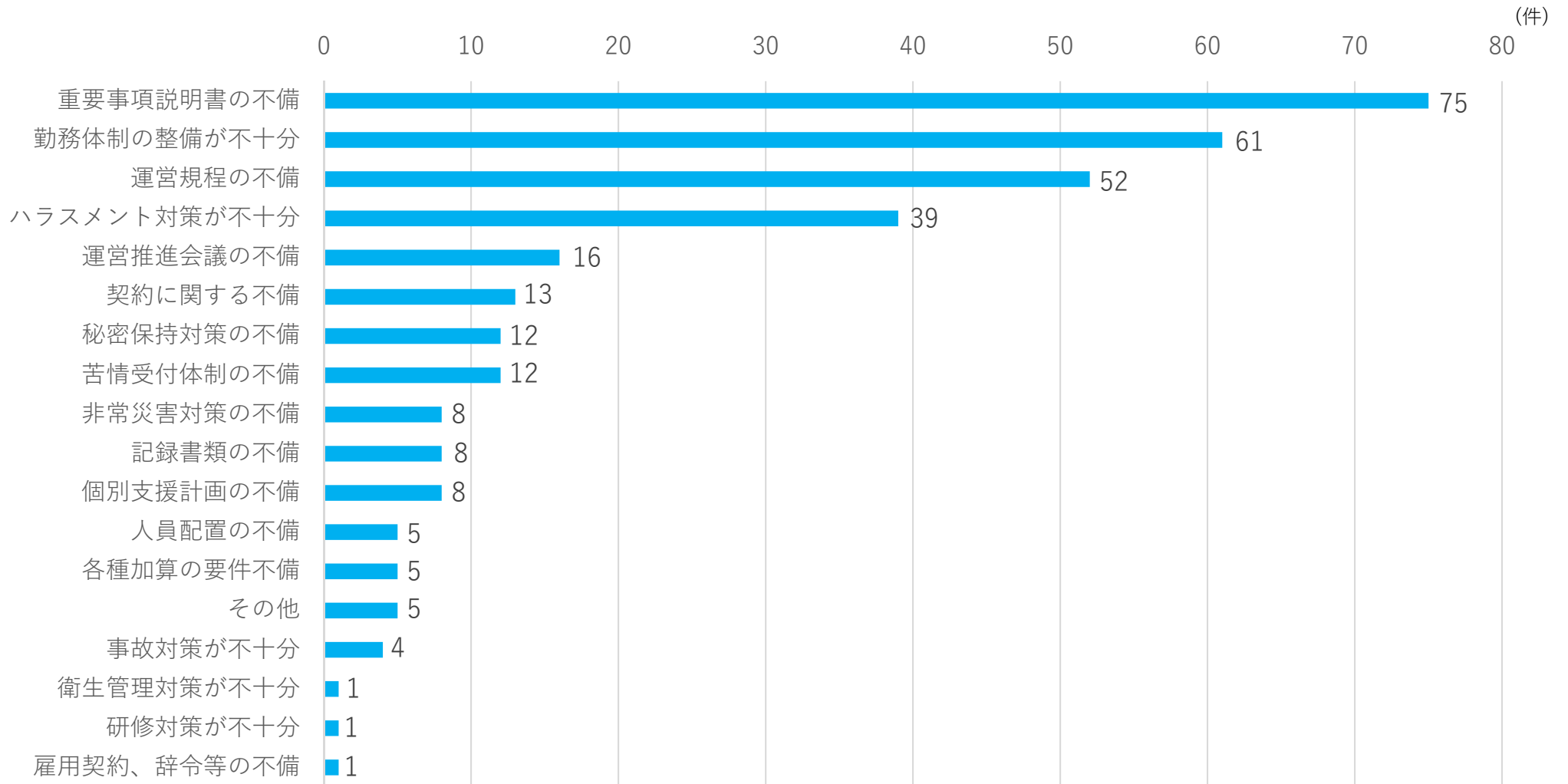
種別	サービス種別	文書	口頭
居宅サービス	居宅介護支援	0	26
	介護予防支援	0	8
	訪問介護	1	41
	訪問入浴	0	0
	訪問看護	0	30
	訪問リハビリテーション	0	4
	通所介護	0	27
	通所リハビリテーション	0	3
	短期入所生活介護	0	9
	短期入所療養介護	0	0
	特定施設入居者生活介護	0	0
	福祉用具貸与	0	17
	福祉用具販売	0	7
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	15
	地域密着型通所介護	4	83
	認知症対応型通所介護	0	7
	小規模多機能型居宅介護	1	16
	認知症対応型共同生活介護	0	27
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0
施設サービス	地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0
	介護老人福祉施設	0	0
	介護老人保健施設	0	0
	介護療養型医療施設	0	0
	介護医療院	0	0
	合計	6	320

## ■指摘（文書指摘及び口頭指摘）件数及び指摘内容

指摘項目	件数	主な指摘内容
重要事項説明書の不備	75	記載すべき事項の漏れ又は誤り並びに他書類・実態との不整合
勤務体制の整備が不十分	61	勤務表上、勤務の内容、勤務時間、常勤・非常勤の別、兼務の状況等が不明確
運営規程の不備	52	記載すべき事項の漏れ又は誤り並びに他書類・実態との不整合
ハラスメント対策が不十分	39	ハラスメント防止の方針の明確化の未実施、相談窓口の未設置、労働者への未周知
運営推進会議の不備	16	運営推進会議の開催回数不足、自己評価の未実施、会議記録の掲示漏れ
契約に関する不備	13	契約書の記載事項の誤り等
秘密保持対策の不備	12	従業員から秘密保持誓約書の不徴取
苦情受付体制の不備	12	苦情記録の未記載、苦情受付体制の掲示漏れ
非常災害対策の不備	8	消防計画等の不備、避難訓練の未実施
記録書類の不備	8	サービス提供記録等の未整備
個別支援計画の不備	8	書類の作成日、同意日の漏れ等
人員配置の不備	5	管理者、生活相談員等の配置基準の不適合
各種加算の要件不備	5	機能向上加算、サービス提供体制強化加算等に係る要件の不備
その他	5	各種変更届出の未提出等
事故対策が不十分	4	事故報告書の提出遅延、緊急時対応マニュアルの未整備
衛生管理対策が不十分	1	福祉用具の保管及び消毒における委託事業者の実施状況の未確認
研修対策が不十分	1	研修計画の未作成、研修の未実施
雇用契約、辞令等の不備	1	雇用契約書の未交付

# 令和4(2022)年度「運営指導」における指摘件数及び指摘内容 その2

令和4(2022)年度 項目別指摘件数グラフ



# 全事業所共通指摘事項 ①重要事項説明書の不備

## 重要事項説明書に記載すべき事項

- ① **運営規程の概要**（事業の目的及び運営方針）
- ② **従業者の勤務体制**
- ③ **事故発生時の対応**
- ④ **苦情処理の体制・苦情受付窓口**（苦情受付担当者・苦情解決責任者・市連絡先を記載）
- ⑤ **提供するサービスの第三者評価の実施状況**（実施の有無等）
- ⑥ **事業所の名称、運営主体及び所在地**
- ⑦ **提供する介護サービスの内容**
- ⑧ **サービス提供につき利用者が支払うべき額に関する事項**
- ⑨ その他 緊急時の対応等

各事業所でサービスごとに明記すべき記載事項を再度確認し、不足項目の追加をお願いします。

## 全事業所共通指摘事項 ②勤務体制の整備が不十分

- 事業者は、利用者に対し、適切な介護サービスが提供できるよう、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、兼務関係等を明確にしなければならない。

### 勤務表に明記すべき事項

- ① 従業者の日々の勤務体制
- ② 常勤・非常勤の別
- ③ 管理者等との兼務関係
- ④ 職務の内容（一部のサービス）
- ⑤ サービス提供責任者である旨（一部のサービス）

兼務職員（管理者兼生活相談員等）については、兼務関係がわかるよう、勤務表を分けて記載してください。

# 全事業所共通指摘事項 ③運営規程の不備

## 運営規程に明記すべき事項

- ① 事業の目的及び運営の方針
- ② 従業者の職種、員数及び職務の内容
- ③ 営業日及び営業時間
- ④ サービスの内容及び利用料その他の費用の額
- ⑤ 通常の事業の実施地域
- ⑥ 緊急時等における対応方法
- ⑦ 運営に関する重要事項（苦情解決の体制や身体拘束を行う際の手続き 等）
- ⑧ その他（サービスの利用に当たっての留意事項、非常災害対策 等）

運営規程については、サービスで明記しなければならない事項が異なることから、各事業所で確認願います。また、重要事項説明書や契約書の記載内容と整合が図られていない条項が多く見られたことから、見直しをお願いします。



# 全事業所共通指摘事項 ④ハラスメント対策が不十分

## ハラスメントの防止

事業者は、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントにより、従業員の就業環境が害されることを防止するため、雇用管理上の措置を講じることが義務付けられました。

### 【事業者が講ずべき措置の具体的内容】

#### ① 事業者の方針等の明確化と周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること。

#### ② 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談等に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談対応のための窓口をあらかじめ定め、従業員に周知すること。

・この事項は令和3(2021)年度報酬改定で新たに義務化されました。経過措置が設けられていた中小企業についても令和4(2022)年4月1日から義務化となりました。

・セクシャルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることにもご留意ください。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 1 【居宅介護支援】

No.	項目	指摘概要
1	従業者の秘密保持について	従業者が業務上知り得た利用者等の秘密を在職中及び退職後においても漏らすことがないよう、従業者から誓約書を徴するなど必要な措置を講ずること。
2	苦情解決責任者及び苦情受付担当者について	「相談・苦情等対応マニュアル」と重要事項説明書で記載内容が一部異なっているので、実態に合わせ整合を図ること。

### 2 【訪問介護】

No.	項目	指摘概要
1	サービス提供責任者の届出について	訪問型サービスのサービス提供責任者の届出がなされていないので、速やかに地域包括ケア推進課に届出すること。
2	緊急時対応マニュアルについて	運営規程に基づき、緊急時対応マニュアルを整備すること。
3	苦情処理に係る必要な措置について	苦情処理に係る必要な措置について、苦情相談窓口を明確にし、苦情処理の体制及び手順等を整備し、事業所内に掲示等すること。
4	従業者の秘密保持について	従業者が業務上知り得た利用者等の秘密を在職中及び退職後においても漏らすことがないよう、従業者から誓約書を徴するなど必要な措置を講ずること。
5	訪問介護員等の員数について	訪問介護員等の員数について、常勤換算方法で2.5以上の配置基準を満たしていないので、直ちに改善を図ること。
6	訪問介護計画について	訪問介護計画について、一部の利用者に関して、訪問介護計画と居宅サービス計画の実施予定日の記載に不一致があったため、両計画の整合を図ること。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 3 【訪問看護】

No.	項目	指摘概要
1	苦情受付記録について	苦情受付記録について、苦情対応マニュアルに基づき、対応方法やその後の状況までの全過程を記録すること。
2	サービス計画の変更について	サービス計画の軽微な変更があった際、記録を残すこと。
3	訪問看護計画について	訪問看護計画に同意されているか確認できなかったため、同意を得た際は、記録を残すこと。
4	事故報告書について	事故報告を要する案件について、市に事故報告書が提出されていなかった。今後は遺漏なく提出すること。
5	従業者の秘密保持について	従業者が業務上知り得た利用者等の秘密を在職中及び退職後においても漏らすことがないよう、従業者から誓約書を徴するなど必要な措置を講ずること。

### 4 【通所介護】

No.	項目	指摘概要
1	個別機能訓練加算について	個別機能訓練計画を機能訓練指導員等が共同し作成していることが分かるようにすること。
2	口腔機能向上加算について	口腔機能改善管理指導計画書を多職種協働により作成していることが分かるようにすること。また、計画書を作成した際には利用者又はその家族に説明し、その同意を得ること。
3	消防設備の法定点検について	消防設備の法定点検について、実施記録を漏れなく保管すること。また、年に1回は消防署に点検結果を報告すること。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 5 【短期入所生活介護】

No.	項目	指摘概要
1	研修について	研修について、年間計画に基づく研修の実施が確認できなかった。従業員の資質向上のため、当該計画に基づき適切に実施するとともに、実施の記録を残すこと。
2	嘱託医契約について	嘱託医契約が締結されていないので、速やかに締結すること。
3	居宅サービス計画書について	居宅サービス計画書に短期入所生活介護の記載がない利用者がいたため、早急に担当介護支援専門員に確認すること。
4	短期入所生活介護計画について	相当期間以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については短期入所生活介護計画を作成することとされているが、作成された計画書の記載内容が不十分であるため、本人の状況・意向等が分かるよう整備すること。 また計画を作成した際には、本人又は家族にその内容について説明し同意を得て、当該計画書を交付すること。

### 6 【福祉用具貸与・販売】

No.	項目	指摘概要
1	衛生管理について	衛生管理について、福祉用具の保管及び消毒を委託により他の4つの事業者に行わせているが、そのうち2社の業務の実施状況の確認が行われていなかったため、今後は、定期的に確認し、その結果等を記録すること。
2	サービス提供記録について	提供した具体的なサービス内容、提供日、利用者の心身の状況などを記録すること。
3	従業者の秘密保持について	従業者が業務上知り得た利用者等の秘密を在職中及び退職後においても漏らすことがないよう、従業者から誓約書を徴するなど必要な措置を講ずること。
4	福祉用具サービス計画書について	指定福祉用具販売に係る計画を作成すること。
5	訪問記録について	担当者の氏名を記載すること。
6	領収証について	自費と保険それぞれ個別の費用ごとに区分して記載すること。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 7 【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】

No.	項目	指摘概要
1	介護・医療連携推進会議開催の記録について	介護・医療連携推進会議に係る報告、評価、要望及び助言等の記録について、事業所内に掲示する等して公表すること。
2	緊急時対応マニュアルについて	運営規程に基づき、緊急時対応マニュアルを整備すること。
3	苦情処理に係る必要な措置について	苦情に対する対応の内容について事業所に掲示すること。
4	自己評価及び外部評価について	1年に1回以上、サービスの改善及び質の向上を目的とし、自ら提供するサービスについての自己評価を行い、当該自己評価結果について、介護・医療連携推進会議において第三者の観点から外部評価を行い、それぞれの結果を利用者及び利用者の家族に提供するとともに公表すること。

### 8 【地域密着型通所介護】

No.	項目	指摘概要
1	運営推進会議について	おおむね6月に1回以上、運営推進会議に対し活動状況を報告し、運営推進会議におけ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ること。 また、その記録については、事業所内に掲示する等して公表すること。
2	サービス提供記録について	サービス提供記録が確認できなかったため、令和4(2022)年6月から8月までの期間について、自主点検を行い、提出すること。 なお、通所介護計画に基づいたサービス提供記録、送迎記録等のサービスを提供した記録が確認できない場合は、介護報酬請求が適正ではないと判断され、介護報酬返還命令や行政処分（指定取消、資格一時停止等）の対象となる可能性があるため、精査すること。
3	パンフレットについて	パンフレットについて、利用者負担金の3割負担の金額を記載すること。
4	延長加算について	延長加算は、当該事業所の利用者が、当該事業所を利用した後に、引き続き当該事業所の設備を利用して宿泊する場合や、宿泊した翌日において当該事業所の地域密着型通所介護の提供を受ける場合には算定することはできないとされている。このことから、宿泊サービスを利用した後、地域密着型通所介護を利用し当該事業所の営業時間の終了後に延長サービスを利用して自宅に帰る場合、延長加算を算定することは適当でないが、誤って算定しているのを確認したので、過誤調整等により適切に処理すること。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 8 【地域密着型通所介護】

No.	項目	指摘概要
5	従業者の秘密保持について	従業者が業務上知り得た利用者等の秘密を在職中及び退職後においても漏らすことがないよう、従業者から誓約書を徴するなど必要な措置を講ずること。
6	消防計画について	消防計画について、変更届の提出が行われていないため、消防署へ変更届を提出すること。
7	生活相談員及び介護職員について	生活相談員又は介護職員のうち1人以上は常勤でなければならないが、常勤要件を満たす職員が不在であることから、人員配置を改善すること。 なお、人員基準を満たしていない令和4(2022)年9月から11月までの期間について、人員配置が要件である加算分の介護報酬を過誤調整等により返還すること。
8	生活相談員及び看護師について	生活相談員及び看護師の人員基準を満たしていないため、満たしていない期間は介護報酬を返還し、今後の人員配置を改善すること。
9	洗濯代について	地域密着型通所介護事業者が介護保険の給付対象となる利用料のほかに利用者から支払いを受けることができることとされている費用については「運営基準」に示されており、私物の洗濯代は対象となっておらず、利用者から徴収することは適当ではないため、重要事項説明書等の記載を削除し、徴収していた場合は返還すること。
10	暖房費について	地域密着型通所介護事業者が介護保険の給付対象となる利用料のほかに利用者から支払いを受けることができることとされている費用については「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（以下「運営基準」という。）」に示されており、暖房費は対象となっておらず、利用者から徴収することは適当ではないため、重要事項説明書等の記載を削除し、徴収していた場合は返還すること。
11	地域密着型通所介護計画書について	地域密着型通所介護計画書について、ケアプランの内容に基づき入浴介助の計画を具体的に記載すること。
12	認知症加算について	利用者の認知症の症状の進行の緩和に資するケアを行うなどの目標を通所介護計画又は別途作成する計画に設定すること。
13	非常災害対策について	非常災害対策について、風水害を想定した避難訓練を実施すること。

### 9 【認知症対応型通所介護】

No.	項目	指摘概要
1	苦情受付の窓口について	掲示されている苦情受付の窓口について、郡山市介護保険課及び福島県国民健康保険団体連合会を追記すること。
2	居宅サービス計画書について	居宅サービス計画書について、同意欄に記載があるものを保管すること。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 10 【小規模多機能型居宅介護】

No.	項目	指摘概要
1	サービス提供記録について	サービス提供記録について、利用者の送迎時間の記載漏れが見受けられるので、適切に記録すること。また、利用者の日中の状況についてもわかりやすく記録を残すこと。
2	運営推進会議について	運営推進会議について、事業者は年1回以上、サービスの改善及び質の向上を目的とし、自ら提供するサービスについての自己評価を行い、当該自己評価結果について、運営推進会議において第三者の観点から外部評価を行って、それぞれの結果を利用者及び利用者の家族に提供するとともに公表しなければならないが、実施されていなかったことから、対応すること。
3	介護計画について	介護計画について、利用者等に対して交付を行った場合には交付記録を残すこと。
4	介護従事者の勤務体制について	従業者の員数について、人員基準が満たされていない。コロナ禍の影響により、利用者が減少している状況等の要因は認められるが、介護従業者の員数が国の基準を満たすように人員配置を見直し、適正に管理すること。
5	苦情受付記録について	苦情受付記録について、苦情・相談・事故対応マニュアル「3.記録」に基づき、対応方法やその後の状況までの全過程を記録すること。
6	個人情報利用に関する同意書について	個人情報利用に関する同意書について、徴取していない利用者が見受けられたので徴取すること。
7	事故報告について	事故報告について、遅れて市に提出されているものがあつたので、5日以内に提出すること。理由があり提出が遅れる場合には、介護保険課に連絡の上、指示を受けること。
8	総合マネジメント体制強化加算について	総合マネジメント体制強化加算について、算定の要件の1つに「介護支援専門員、看護師、准看護師、介護職員その他の関係者が共同し、小規模多機能型居宅介護計画の見直しを行っていること」とあるが、一部の計画において多職種協働での作成を満たしていないものがあつたため、多職種協働となるよう計画作成の方法を改めること。

## サービス種別毎の主な指摘事項（指摘があったサービス種別のみ）

### 11 【認知症対応型共同生活介護】

No.	項目	指摘概要
1	アセスメントについて	入居の際のアセスメントについて、項目の聞き取りが詳細に行われていない利用者が見受けられたので、今後丁寧にアセスメントを行うこと。 また、被保険者証に入居している事業所名の記載がない利用者が見受けられたので記入すること。
2	介護計画について	介護計画について、コロナ禍のため、家族に対しては郵送で交付しているとのことだが、対面、郵送いずれの場合でも交付記録を残すこと。
3	避難訓練について	避難訓練について、昨年の実施回数が1回となっていたので、今後は計画的に年2回実施すること。
4	防火管理者及び消防計画について	防火管理者及び消防計画について、遺漏なく消防署に届出をすること。
5	運営推進会議について	運営推進会議について、次のとおり対応すること。 (1) 昨年の運営推進会議の開催が3カ月に1回の開催となっていた。今後は2カ月に1回以上開催すること。 (2) 運営推進会議について、コロナ禍以降、書面開催（資料の送付）で実施しているとのことであるが、資料を誰に送付しているかの確認ができなかったため、今後は記録に残すこと。 (3) 運営推進会議の記録について、運営推進会議に係る報告、評価、要望、助言等の記録を作成するとともに、事業所内に掲示等するなどして公表すること。
6	介護計画について	認知症対応型共同生活介護計画の作成に当たり、他の介護従業者と協議の上作成したこと、利用者の援助目標、目標達成のための具体的なサービスの内容等をわかりやすいように記載すること。
7	苦情受付記録について	苦情受付記録について、苦情・相談・事故対応マニュアルに基づき、対応方法やその後の状況までの全過程を記録すること。
8	自己評価について	自己評価について、令和3(2021)年度は行われていなかった。サービスの改善及び質の向上を目的として、各事業所が自ら提供するサービスについて、評価・点検（自己評価）は1年に1回以上行うこと。また、自己評価の結果について、利用者及び利用者の家族に提供するとともに、公表すること。
9	消防設備について	令和2(2020)年度より点検結果が不良の状態が続いている消火器について、早急に対応すること。
10	消防設備の法定点検について	消防設備の法定点検について、実施記録を漏れなく保管すること。また、年に1回は消防署に点検結果を報告すること。