

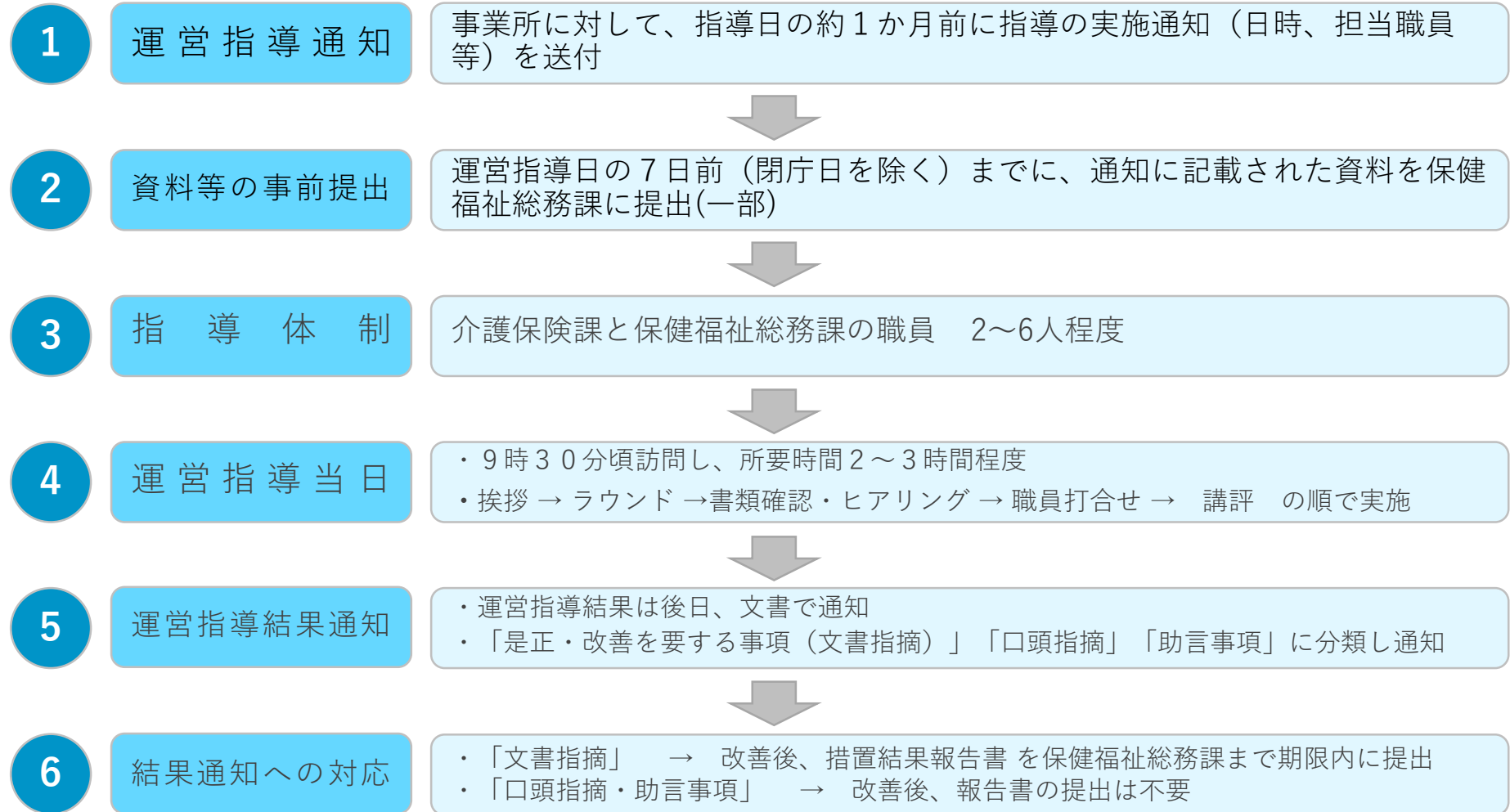
介護サービス事業者等集団指導

「運営指導における主な指摘事項等について」

令和6(2024)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 5 (2023)年度の実績と令和 6 (2024)年度の予定

種別	サービス種別	令和5年度実績			令和6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	72	11	15.3	74	13	17.6
	介護予防支援	17	4	23.5	17	4	23.5
	訪問介護	54	5	9.3	56	8	14.3
	訪問入浴	9	4	44.4	9	1	11.1
	訪問看護	41	7	17.1	45	9	20.0
	訪問リハビリテーション	14	1	7.1	14	3	21.4
	通所介護	59	21	35.6	57	7	12.3
	通所リハビリテーション	20	3	15.0	20	4	20.0
	短期入所生活介護	32	9	28.1	30	14	46.7
	短期入所療養介護	11	1	9.1	11	7	63.6
	特定施設入居者生活介護	15	5	33.3	15	3	20.0
	福祉用具貸与	23	6	26.1	21	2	9.5
	福祉用具販売	23	6	26.1	21	2	9.5
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	9	1	11.1	11	3	27.3
地域密着型サービス	地域密着型通所介護	56	10	17.9	57	12	21.1
	認知症対応型通所介護	8	1	12.5	7	1	14.3
	小規模多機能型居宅介護	36	3	8.3	37	8	21.6
	認知症対応型共同生活介護	50	8	16.0	51	6	11.8
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	7	2	28.6	7	3	42.9
	地域密着型特定施設入居者生活介護	2	0	0.0	2	1	50.0
	看護小規模多機能型居宅介護	0	0	0.0	1	0	0.0
施設サービス	介護老人福祉施設	17	9	52.9	17	8	47.1
	介護老人保健施設	8	1	12.5	9	5	55.6
	介護療養型医療施設	1	0	0.0	0	0	0.0
	介護医療院	3	0	0.0	3	2	66.7
合 計		587	118	20.1	592	126	21.3

令和5(2023)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

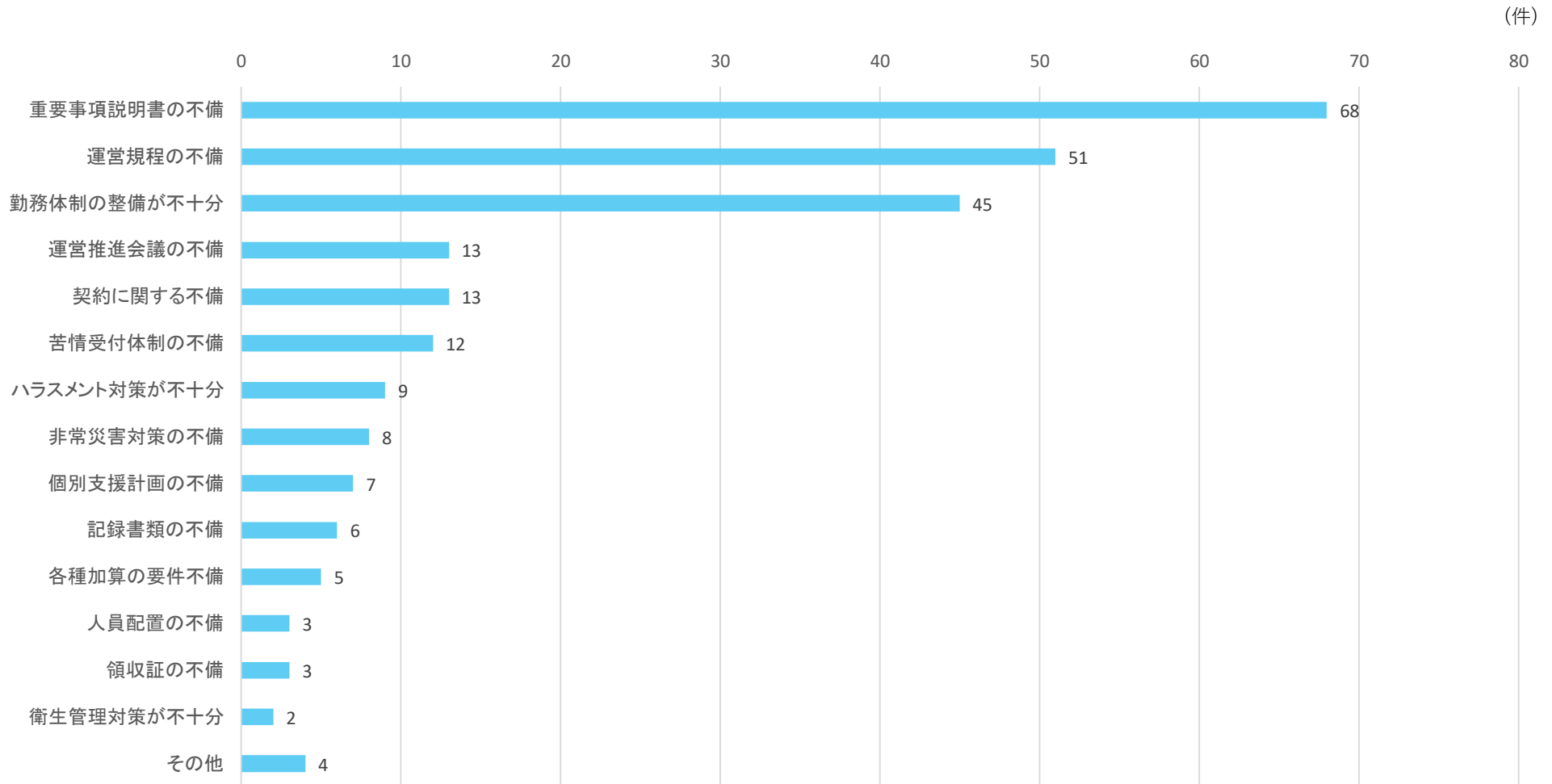
種別	サービス種別	文書	口頭
居宅サービス	居宅介護支援	1	21
	介護予防支援	0	1
	訪問介護	2	21
	訪問入浴	0	4
	訪問看護	0	11
	訪問リハビリテーション	0	2
	通所介護	1	68
	通所リハビリテーション	0	4
	短期入所生活介護	1	12
	短期入所療養介護	0	0
	特定施設入居者生活介護	0	5
	福祉用具貸与	1	15
	福祉用具販売	0	2
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	2
	地域密着型通所介護	1	47
	認知症対応型通所介護	0	5
	小規模多機能型居宅介護	0	5
	認知症対応型共同生活介護	0	13
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0
	地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0
施設サービス	介護老人福祉施設	0	4
	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	7	242

■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	68	記載すべき事項の漏れ又は誤り並びに運営規程との不整合
運営規程の不備	51	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	45	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
運営推進会議の不備	13	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等
契約に関する不備	13	押印の漏れ、契約書の記載事項の誤り等
苦情受付体制の不備	12	苦情受付体制の掲示漏れ、重要事項説明書等との不整合
ハラスメント対策が不十分	9	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
非常災害対策の不備	8	消防設備の不良、消防計画等の不備、避難訓練の未実施等
個別支援計画の不備	7	説明日、交付日、同意日及び署名（又は押印）の漏れ等
記録書類の不備	6	サービス提供記録等の未整備
各種加算の要件不備	5	個別機能訓練加算、処遇改善加算等に係る要件の不備
人員配置の不備	3	契約書と医師の配置の不整合、従業員の配置基準の不適合
領収証の不備	3	内訳不記載、医療費控除の記載不明確
衛生管理対策が不十分	2	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
その他	4	嘱託医契約未締結、入浴機会の確保、プザーの設置位置不適當、雇用状況及び勤務状況が不明確

令和5(2023)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5(2023)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(介護保険課・地域包括ケア推進課)、福島県国民健康保険団体連合会、福島県運営適正化委員会を記載）
- 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 虐待の防止のための措置に関する事項*
- ⑧ 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）
- ⑨ 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。

* 措置を講じることが令和6年度から義務化され、講じない場合は減算の対象

全事業所共通指摘事項 ③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。

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	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	職場におけるパワーハラスメント等の内容・パワーハラスメント等を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知すること。また、相談窓口をあらかじめ定め労働者に周知すること。
2	苦情処理に係る必要な措置について	苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示が必要なため、重要事項説明書を掲示する等して対応すること。
3	契約書について	契約書について、氏名印字の場合は押印をすること。
4	内容及び手続の説明について	指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、前6ヶ月間に事業所が作成したケアプランの総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）における「それぞれ位置付けられたケアプランの数が占める割合」と「ケアプランに位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち、同一の事業所において提供されたものが占める割合」について、あらかじめ説明を行い、理解を得なければならないが、説明がされていることがわかる文書資料が確認できなかったことから、すみやかに自主点検を行い、提出すること。
5	受給資格の確認について	利用者の新たな有効期限を確認できる被保険者証、負担割合証及び負担限度額等の資料が確認できなかったことから、確認のうえ、証の写しを保管すること。
6	モニタリングの記録について	居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）にあたり結果を記録した表が確認できなかったことから、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録すること。
7	ケアプランについて	利用者の同意において、一部記名のみのケアプランが見受けられたため、記名押印もしくは署名で同意を得ること。

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）

2 【訪問介護】

No.	項目	指摘概要
1	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	職場におけるパワーハラスメント等の内容・パワーハラスメント等を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知すること。また、相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
2	処遇改善加算及びベースアップ加算について	処遇改善加算及びベースアップ加算については、加算分の介護報酬が給与として支払われることが前提であり、非常勤職員の給与が未払いである場合、処遇改善加算及びベースアップ加算分の届出内容と相違しており、加算算定の届出要件を満たさない。給与未払い期間の令和4～5年度の処遇改善加算及びベースアップ加算分について、全利用者分を過誤調整等により返還すること。
3	苦情処理に係る必要な措置について	苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示が必要なため、重要事項説明書を掲示する等して対応すること。
4	掲示について	掲示されている苦情を受け付けるための窓口について、福島県国民健康保険連合会等を追加し、重要事項説明書と整合を図ること。
5	負担割合証について	負担割合証について、最新の負担割合を確認すること。
6	勤務実態について	勤務実態について、非常勤職員の雇用状況が確認できなかったため雇用通知か雇用形態が確認できる書類を提出すること。また、運営指導実施後の月の勤務予定表、出勤簿、勤務実績表を提出すること。

3 【訪問看護】

No.	項目	指摘概要
1	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	職場におけるパワーハラスメント等の内容・パワーハラスメント等を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知すること。また、相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
2	支援経過記録について	支援経過記録を作成すること。
3	領収証について	領収証に医療費控除の対象となる額を明示して記載すること。

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）

4 【通所介護】

No.	項目	指摘概要
1	苦情処理に係る必要な措置について	苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示が必要なため、重要事項説明書を掲示する等して対応すること。
2	消防設備について	法定点検結果が不良となった消火器等の消防設備について、早急に対応すること。
3	消防計画について	消防計画を令和5年9月1日に変更した際の変更届が確認できなかった。消防計画を変更した際は遺漏なく消防署に届出をすること。
4	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	職場におけるパワーハラスメント等の内容・パワーハラスメント等を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知すること。また、相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
5	通所介護計画書について	通所介護計画書について、次のとおり対応すること。 (1) 利用者もしくは家族の同意日、交付したことを確認できる内容を、通所介護契約書または介護記録等に記録すること。 (2) 通所介護の支援内容に入浴支援の記載がない計画書があったので、ケアプランに合わせて記載すること。
6	ベースアップ加算について	ベースアップ加算分の利用料等契約内容の変更について、同意した文書が確認できない方が一部いたので、確認し、適切な対応をとること。
7	個別機能訓練加算について	個別機能訓練加算について、利用者の居宅を3か月に1回以上訪問することが算定要件となっている。その期間のモニタリング記録が確認できない利用者がいたため、R5.11～R6.1までの期間について自主点検を行い、算定要件を満たさないものについて返還すること。
8	契約について	契約書の変更承諾書の日付が抜けているものが一部あったので、記載漏れが無いよう注意すること。
9	領収証について	領収証について、医療費控除の欄を追加すること。

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 【通所リハビリテーション】

No.	項目	指摘概要
1	苦情処理に係る必要な措置について	苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示が必要なため、重要事項説明書を掲示する等して対応すること。

6 【短期入所生活介護】

No.	項目	指摘概要
1	医師の配置について	嘱託医契約の締結はされていたが、勤務の実態が確認できなかった。早急に医師を配置し、入所者に対し健康管理及び療養上の指導を行うこと。
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	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	ハラスメント防止のために講ずべき措置について、相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
4	消防設備について	令和4年7月の法定点検から不良の状態が続いているスプリンクラーについて、早急に対応すること。
5	避難訓練について	避難訓練の実施記録が残されていない時があるため、実施した際は遺漏なく記録に残し、消防署に届出すること。
6	苦情解決体制について	現在の苦情解決に係る第三者委員の任期は2022年4月1日から2024年3月31日までであるが、委任状が交付されていなかった。「苦情・要望解決委員会運営要綱」では委任状を交付することとされているため、交付・更新等の対応を図ること。

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）

7 【特定施設入居者生活介護】

No.	項目	指摘概要
1	苦情処理に係る必要な措置について	苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示が必要なため、重要事項説明書を掲示する等して対応すること。

8 【福祉用具貸与・販売】

No.	項目	指摘概要
1	衛生管理について	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なわせているが、実施状況について、定期的に確認し、その結果等を記録していなかった。今後は確認及び結果等を記録（保存）すること。また、福祉用具の保管又は消毒方法について、介護保険課への届出状況と実態が異なっているので、変更の届出を介護保険課に提出すること。
2	標準作業書について	自社で行う消毒について、福祉用具の種類ごとに、消毒の具体的方法及び消毒器材の保守点検の方法を記載した標準作業書を整備すること。
3	契約書について	サービスの中止に係るキャンセル料の発生について、福祉用具貸与サービス契約書の中で、キャンセル料発生に係る利用者からの申出期限に差異があることから、整合を図ること。
4	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	職場におけるパワーハラスメント等の内容・パワーハラスメント等を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知すること。また、相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
5	福祉用具貸与計画について	福祉用具貸与計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得なければならないが、同意年月日及び署名（又は押印）が確認できない計画書が見受けられたので、漏れなく記入・押印してもらうよう対応すること。
6	福祉用具サービス計画について	福祉用具サービス計画について、指定福祉用具貸与と指定福祉用具販売に係る計画が一体的に作成されていない計画が見受けられたため、特定福祉用具販売がある際は、漏れがないよう記載すること。

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）

9 【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】

No.	項目	指摘概要
1	契約書について	利用者を取り交わしている契約書について、契約期間が記載されていない契約書が散見されたため、明記すること。

10 【地域密着型通所介護】

No.	項目	指摘概要
1	ハラスメントの防止のために講ずべき措置について	職場におけるパワーハラスメント等の内容・パワーハラスメント等を行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知すること。また、相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
2	運営推進会議について	運営推進会議の資料として、活動状況等の資料は作成されていたが、コロナ以降、運営推進会議は開催していないとのことであった。今後は、おおむね6月に1回以上開催し、運営推進会議に対し活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設け、記録を作成し、その記録を事業所内に掲示する等して公表すること。
3	領収証について	領収証に料金の内訳を記載すること。
4	契約書について	契約書について、契約終了の際の申し出が2日前までの記載と7日前までの記載とがあるため、整合性を図ること。
5	避難防火訓練について	避難訓練について、2019年9月以降コロナによる中止が続いており、避難訓練を実施していなかった。運営規程第19条第2項では、非常災害に備え定期的に避難訓練を行う旨規定していることから、規定に基づき実施し、記録に残すこと。また、実施した際に、消防署へ届出の必要性を確認し適切に対応すること。

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 【地域密着型通所介護】

No.	項目	指摘概要
6	消防計画等について	消防計画に準ずる計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画が確認できなかった。必要項目等について、消防署に相談するなどして、作成し、適切に保管すること。
7	苦情処理に係る必要な措置について	苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等の事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示が必要なため、重要事項説明書を掲示する等して対応すること。また、重要事項説明書や苦情対応マニュアル等で定めている苦情受付担当者及び苦情解決責任者について、整合を図ること。
8	通所介護計画書について	通所介護計画書について、説明日、交付日の記入漏れがある利用者がいたため、記載すること。
9	負担割合証について	負担割合証について、最新の負担割合を確認すること。
10	従業者（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。所定労働時間内で人員配置基準が満たされるよう人員を配置すること。

11 【認知症対応型通所介護】

No.	項目	指摘概要
1	運営推進会議について	令和4年度から6月に1回書面開催し、活動状況の報告が行われていた。今後は、運営推進会議における評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設け、記録を作成し、その記録を事業所内に掲示する等して公表すること。
2	消防設備について	消防設備の法定点検の結果が、令和2年度以降同じ内容（消火器の耐用年数超過及び避難口誘導灯1台バッテリー不良）で、「不良」となっているため、整備し改善すること。
3	苦情処理体制等の掲示について	「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を掲示されていたが、相談窓口について、前任者の氏名が記載されていたので、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）

12 【小規模多機能型居宅介護】

No.	項目	指摘概要
1	運営推進会議について	運営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は、事業所内に掲示する等して公表すること。
2	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は、利用者の心身の状況又はその家族等を取り巻く環境の変化に応じ、随時介護支援専門員、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及び日常的に地域住民等との交流を図り地域の行事や活動等に積極的に参加することのいずれにも該当する場合に算定できるが、関係者が共同して計画の見直しを行っていることを確認できる書類がなかったため、記録を残すこと。
3	利用者が負担する交通費について	利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用及び利用者の選択により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問サービスを提供する場合は、それに要した交通費の支払いを利用者から受けることができるが、契約書に記載されている費用の算定方法が運営規程と異なっていたので修正すること。

13 【認知症対応型共同生活介護】

No.	項目	指摘概要
1	介護計画について	介護計画について、利用者の同意欄に記載がないものがあるため、代筆等適切に対応すること。

14 【介護老人福祉施設】

No.	項目	指摘概要
1	医療業務委託契約について	医療業務委託契約及び覚書において、内科、精神科、リハビリテーション科及び歯科の医師の配置を定めているが、契約に基づいた医師の配置となっていないことから、実態に合わせ、契約内容を見直すか、契約に合わせ医師を配置すること。
2	居室のブザーについて	居室内について、利用者の居室のブザーは、利用者の手に届くところに設置すること。
3	入浴機会の確保について	入浴機会の確保について、令和5年8月から10月まで、施設内における新型コロナウイルスのクラスター等の影響により、利用者の週2回の入浴機会確保が困難であったとのことであるが、11月以降は改善しているとのことであるため、利用者の体調によって入浴が出来ない場合は代わりに清拭を行う等対応し、確実に週2回の入浴機会の確保を行うこと。