

介護サービス事業所等の指導及び監査について

介護保険における指導監査については、「介護保険施設等の指導監査について」（平成18年10月23日付老健局長通知）により、サービスの質の確保・向上を図ることを主眼とする「指導」と、指定基準や報酬請求の事実内容等について挙証資料等を基に把握し、介護保険法の規定に定められた権限を適切に行使する「監査」に区分されます。

1 指 導

(1) 集団指導

適切なサービスを提供するために必要な情報伝達の間として、遵守すべき法令の内容や各種サービス提供の取り扱い、報酬請求に関する事項などの基本的な内容について周知徹底するものです。

(2) 実地指導

個々の利用者に対応した「サービスの質の確保と向上」、「尊厳の保持」及び「高齢者虐待防止」とともに、適正な介護報酬の請求等について指導を行うものです。

※ 著しい運営基準違反が認められ、利用者の生命等に危険がある場合、又は、報酬請求指導の際に不正が確認され、著しく悪質な請求と認められる場合には、監査に変更します。

2 監 査

通報等により入手した各種情報により、指定基準違反や不正請求の事実が認められる場合、又は、疑いがある場合に、事業所に対して立入検査等により監査を実施します。（原則として、事前に通告を行うことなく実施します。）

また、指定基準違反等と認める場合は、必要により勧告・命令、指定等の全部又は一部の効力停止及び指定の取消等の行政上の措置を行います。

3 指導の方針

(2) 指導・監査課で行う指導・監査の種類等 ※介護サービスに係るもの

指導・監査の種類	主な指導・監査項目	指導・監査周期	根拠法令
【介護サービス実地指導】 ①介護老人福祉施設(地域密着を含む。) ②介護老人保健施設 ③介護医療院 ④居宅サービス事業所 ⑤地域密着型サービス事業所 ⑥居宅介護支援事業所 ⑦介護予防サービス事業所 ⑧介護予防・日常生活支援総合事業の指定事業所	○運営指導 利用者の利用実態の確認及びサービスの質に関する確認 ○報酬請求指導 報酬基準に基づいた実施の確認	居住系サービス、施設系サービスは3年に1回以上 ・その他(通所・訪問系等)は指定有効期間(6年)内に1~2回を予定	【実地指導】 介護保険法23条 【監査】 76条、78条の7、83条、90条、100条、114条の2、115条の7、115条の17、115条の27、115条の45の7
【社会福祉法人指導監査】	○法人運営(理事会、評議員会) ○会計管理の状況 ○資産管理	3年に1回 ※大きな問題がない場合	社会福祉法56条
【施設監査(社会福祉法人)】 ①特別養護老人ホーム ②養護老人ホーム ③軽費老人ホーム	○入所者の処遇 ○施設の運営管理体制 ○職員の確保、処遇 ○施設の会計処理 ○防災、事故対策	3年に1回 ※概ね適正な運営が確保されている場合	老人福祉法18条 社会福祉法70条

※ 指導・監査周期は、指摘・改善を要する事項が多数の場合などは、改善状況を確認するため継続的に指導・監査を行う場合があります。

※新たに指定した事業所に関しては、原則として1年以内に実地指導を行います。

※上記のほか、有料老人ホーム、障害福祉サービス事業所等、保育所等についても指導・監査課で一体的に実施します。

(3) 実地指導の方法

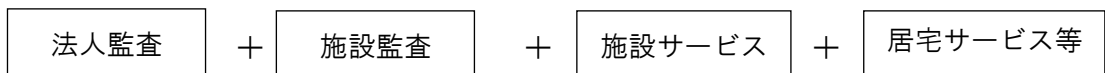
- ① 指導実施の1か月前までに文書(郵送)で通知します。(※1)
- ② 10日前までに「自主点検表」や勤務表など、指導に必要な事前提出資料を提出していただきます。
- ③ 指導当日は、施設の規模や指導・監査対象サービス数に応じて、2名~7名程度で指導・監査を実施します。
必要書類の準備、担当職員による対応等をお願いいたします。

④ 実地指導の結果、指導事項等がある場合、後日、「文書指摘」「口頭指摘」「助言」に区分し、通知します。「文書指摘」については、通知後1か月以内に改善状況を報告していただきます。

(※1) 事業所において高齢者虐待が疑われているなどの理由により、あらかじめ通知したのでは当該事業所の日常におけるサービスの提供状況を確認することができないと認められる場合は、指導開始時に文書により通知します。

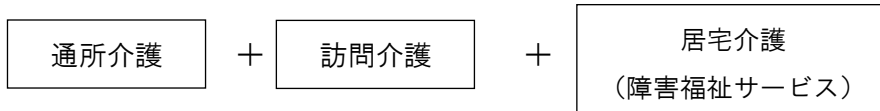
(※2) 本市では、前頁(2)の指導・監査を全て指導監査課で実施することから、同一所在地で行っているサービス等については、次の例のように、同日に実施する予定です。

例1：社会福祉法人で特別養護老人ホーム及び併設サービス等を運営



※居宅サービス等については同日に実施可能な範囲のサービスを通知して実施し、それ以外のサービスは別途実施します。

例2：同一所在地で行う複数のサービスについて



※同日に実施可能な範囲のサービスを通知して実施し、それ以外のサービスは別途実施します。

実地指導において指摘の多い事項について

(施設サービス・短期入所生活介護)

令和3年度に実施した実地指導における指摘事項のうち、特に件数が多かったものについて掲載しますので、業務の参考にしてください。

《各サービスに共通した指摘内容》

1 人員に関する事項

【 従業者の員数 】

- 基準上配置しなければならない職員を配置していなかった。

(共通)

各サービスの人員基準を見直していただき、各事業所において基準上必要とされている数以上の従業者を配置できているか確認してください。また従業員の過少は提供されるサービスの質に大きく影響するものであるため、不足等がありましたら直ちに改善を行ってください。

2 運営に関する事項

【 内容及び手続の説明及び同意 】

- 重要事項説明書にサービスの選択に資すると認められる重要事項の未記載・不足等があった。

(共通)

重要事項説明書に記載しなければならない項目は、①運営規程の概要、②職員の勤務体制、③事故発生時の対応、④苦情処理の体制、⑤第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）になります。これら項目の記載がされているか再度確認するとともに、誤字や脱字の有無についても確認をしてください。なお甲府市の苦情相談窓口は現在、甲府市役所介護保険課（055-237-5473）になりますので修正をお願いします。

【 入退所 】

- 入所検討委員会についての概要や指針が整備されていなかった。

(介護老人福祉施設)

入所を待っている申込者がいる場合には、入所してサービスを受ける必要性が高いと認められる申込者を優先的に入所させるよう努めなければなりません。優先的な入所を行う場合には透明性及び公平性が求められるため、入所に関する指針を作成してください。

また、平成31年に甲府市介護保険課にて「甲府市指定介護老人福祉施設等入所指針」を策定

しましたので、参考にしてください。

【 利用料等の受領 】

- 医療費控除の対象ではない利用者の領収書に、医療費控除額が記載されていた。
- 居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者名が領収書に記載されていなかった。

(短期入所生活介護)

利用者の居宅サービス計画等により確認した上で、医療費控除の対象となる利用者については領収書に医療費控除の対象となる額、及び利用者が利用している居宅介護事業所の名称を記載してください。

【 身体的拘束等の適正化 】

- 身体的拘束適正化検討委員会において、構成員の責務及び役割分担、専任の身体的拘束等適正化対応策を担当する者が定められていなかった。
- 身体的拘束等の適正化のための指針について、記載事項に不備があった。
- 身体的拘束等の適正化のための従業者に対する研修が行われていなかった、もしくは記録されていなかった。

(施設サービス)

「身体的拘束等適正化検討委員会」については、幅広い職種（例えば施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員）により構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にし、専任の身体的拘束等の適正化対応策を担当する者を決めておく必要があります。

身体的拘束等の適正化のための指針については以下の項目の記載がされているか、確認をお願いします。特に⑥の記載漏れが多かったので留意してください。

- ① 施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的な考え方
- ② 身体的拘束適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ③ 身体拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④ 施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ⑤ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦ その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

身体的拘束等の適正化のための研修については、年2回以上実施するとともに、職員の新規採用時には必ず身体的拘束の適正化のための研修を行い、研修記録として作成及び保存をしてください。

【 運営規程 】

- 緊急時等における対応方法が記載されていない。
- 利用者の料金負担割合について、3割の場合があることが記載されていない。

(共通)

運営規程に記載すべき事項については基準条例上明記されていますので、正しく記載されているか確認をしてください。

現行の介護保険制度においては、利用者の負担割合は3割まで想定されていますので、3割負担を踏まえた表記に改めてください。料金に関連して、昨年10月より通常報酬の単位数が改定されていますので、具体的に単位数を記載している場合は当該箇所についても修正がされているか、重要事項説明書と併せて確認をお願いします。

上記以外にも現状と異なる箇所や変更があった部分の有無等を確認していただき、変更した場合は甲府市介護保険課に届け出てください。

【 勤務体制の確保 】

- 出勤状況がわかる記録等が作成・保存されていなかった。
- 研修が実施されていなかった。(研修を実施した記録が作成されていなかった。)

(全サービス共通)

実際の出勤状況がわかる様にタイムカードの保存や、出勤簿の作成等が必要になります。実際に勤務している場合であっても、勤務状況が読み取れる書類が作成されていない場合は、出勤していないと判断される場合もありますので、必ず作成してください。

各事業所は従業員の資質の向上のために、研修の機会を確保しなければなりません。内部研修及び外部研修を受けサービスの質の向上に努めてください。研修を行った際は研修記録の作成や、受講時に使用した資料等の保存をし、客観的に研修が実施されていることがわかる様にしてください。

【 非常災害対策 】

- 避難訓練の未実施
- 地域と連携した避難訓練が実施できていない。

(共通)

災害時に全員の安全を確保できるように非常災害計画を作成するとともに、通常の避難訓練と夜間を想定した避難訓練を年2回実施してください。また避難訓練を実施する際は地域住民及び消防団その他の関係機関と連携して行うように努めてください。

【 衛生管理等 】

- 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修が実施されていなかった。
- 複数の入所者で共有のヘアブラシを使用していた。

(共通)

感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修は、年2回以上実施するとともに、新規採用時には必ず実施してください。

ヘアブラシの共有使用は毛髪や頭皮からの感染症にまん延につながる恐れがあるため、入所者ごとに分けてヘアブラシを使用してください。

【 秘密保持 】

- サービス担当者会議等において利用者やその家族の個人情報を取り扱うことについて、利用者の家族からの同意を得ていなかった。

(共通)

担当者間で利用者の個人情報を共有することについて、あらかじめ文書による同意を利用者とその家族から得なければなりません。昨年度の実地指導では、同意書が用意されていない、利用者の署名しかなかった等の事例が見受けられました。今一度、個人情報についての同意書が用意されていて、利用者全員から取得しているか、また利用者だけでなく家族からの同意の有無についても、各事業所にて確認をしてください。

【 事故発生時の対応 】

- 事故防止検討委員会の構成メンバーの役割分担が明確化されていなかった。
- 専任の安全対策者が決められていなかった。

(介護老人福祉施設)

各事業所の事故発生の防止のための指針の内容を見直し、必要な事項が記載されているか確認してください。

【 高齢者虐待の防止 】

- 事業所において高齢者の虐待に関する研修が行われていなかった。

(共通)

施設サービスにおいては高齢者虐待防止に関する基準が作成されるなど、現在高齢者虐待の防止は注力すべき項目となっています。事業所内で虐待防止に係わる研修を行っていただき、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、虐待の早期発見や適切な対応が行えるように努めてください。

【 情報公表 】

- 介護サービス情報公表システムにおいて事業所の情報が公表されていない。(もしくは公表されているものが古い情報だった。)

(共通)

介護保険法により各事業所は事業所の情報について公表をすることが義務付けられています。介護サービス情報公表システム上にて公表されている情報が最新のものであるか定期的に点検をしてください。

※ 介護サービス情報公表システムの操作方法等については、山梨県の健康長寿推進課に相談をお願いします。

3 報酬に関する事項及びその他

報酬に関する指摘はサービス毎に記載してあります。なお、昨年度実地指導を行っていないサービスについては記載していません。

【 介護老人福祉施設 】

【 口腔衛生管理加算（I） 】

- 「入所者の口腔衛生等の管理に係る計画」及び「入所者の口腔衛生等の管理に係る記録」を作成していなかった。

サービスに関係なく、挙げられた加算や指摘事項以外についても、国通知や自主点検表を利用して、各種加算算定要件を現状満たしているか、各事業所にて確認をお願いします。