

## 【直近 3 年間の主な指導改善指示事項・居宅介護等】

### （基本方針）

- 利用者の人権の擁護、虐待防止のための措置を講じるとともに、従業者の資質の向上のために、特に虐待防止に関して非正規職員も含めた全従業員に対し、徹底して研修を行うこと。
- 虐待防止の措置

### （人員に関する基準）

- 従業員の員数が、常勤換算方法で2.5を満たしていないので早急に満たすよう改めること。（地域生活支援事業（移動支援など）との兼務時間は算定できない。）
- 管理者兼サ責の勤務確認できる出退勤記録を行うこと。
- 従業員が同法人内の他事業所の職員として兼務している場合は、それぞれの勤務時間が分かるように出勤簿の記載方法を工夫し、人員基準を満たしていることを確認すること。
- 資格を要する職種の採用に当たっては、資格証明書により、有資格者の確認を漏れなく行い、その写しを事業所に保管しておくこと。
- サービス提供責任者については、ホームヘルパーとして勤務する時間が長い場合、本来の責務を十分に遂行できるよう勤務体制の整備を図り、サービス提供責任者としての勤務時間の確保に努めること。
- 事業所の従業者及び業務の一元的な管理を行わなければならない管理者に過重労働がみられるため、適正に責務が果たせるよう、勤務体制の見直しに努めること。
- 職員のシフト管理や実地指導の調書、自主点検表等を法人代表が行っているため、管理者に管理業務は何をしているのかを聞き取ったところ「していない」との回答であった。管理者は常勤専従が原則であり事業所の従業者および業務の管理を一元的に行わなければならない。ただし、管理業務に支障のない場合他の職務を兼ねることができるが、兼ねることにより管理者の責務が全うできないのであれば基準に基づいた職員配置を行うこと。
- 必要人員数の確保
- サービス提供責任者の要件
- 労働条件の明示等
- 従業者等の秘密保持
- 運営規程

- 内容及び手続きの説明及び同意（重要事項説明書・利用契約書）
- 契約支給量の報告等
- サービス提供責任者の要件の基本取り扱い方針
- 個別支援計画の作成
- 勤務体制の確保
- 衛生管理等
- 身体拘束等の禁止
- 事故発生時の対応
- 虐待の防止
- 業務管理体制の整備

（内容及び手続きの説明及び同意）

- 利用契約はサービス提供前に締結するとともに、契約書には契約日、契約期間（終期又は自動更新の内容）、支払い方法等を記載すること。
- 重要事項説明書の苦情相談窓口として、通常の事業の実施地域、利用者の住所地市町の障害福祉サービス担当課及び滋賀県運営適正化委員会（あんしん・なっとく委員会）の窓口を記載すること。
- 重要事項説明書は、利用者側の選択に資する書類であり、重要事項の説明時点で利用が決まっている訳ではないことから、署名を「利用者」として求めるのは不適切であり、「本人」等に改めること。
- 重要事項説明書、個人情報提供同意書の記載内容について、障害福祉サービスの内容となるよう見直すこと。（介護保険サービスの内容となっている）
- 利用契約書及び重要事項説明書の記載内容について、運営規程と整合がとれるよう適切に整備すること。
- 重要事項説明書において、料金等の誤りが見受けられたので訂正すること。
- 重要事項説明書において実態と乖離している部分および記載漏れが見受けられたので修正すること。
- 受給者証が更新された際には、速やかに必要事項を記載しその写しを保管すること。

（サービス提供の記録）

- 指定居宅介護サービス等を提供した際は、提供日、内容その他必要な事項を提供の都度記録し、支給決定障害者から確認を受けること。
- ヘルパー自らが運転して移動する場合、サービス提供実績記録票への記載は除算する運転時間を記載すること。

- 指定居宅介護の提供に係る記録を確認したところ記録が無かったことから、利用者に対する指定居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護を提供した日から5年間保存すること。
- サービス等利用計画書が支給決定日より古いものが保管されていたため、有効なサービス等利用計画書を保管すること。
- 個別支援計画書は契約日から概ね3ヶ月以内の作成することを基本としているとのことであるが、そもそもサービス提供に当たっては「居宅介護計画に基づく支援を実施する」と規定されているため、サービスに入る前に作成しなければならない。ついては、現に作成されていない利用者には早急に作成するとともに、今後はサービスに入る前に必ず作成すること。

#### （利用者負担額、給付費等）

- 法定代理受領により市から介護給付費を支給された場合、利用者に対し通知する必要があるので、利用者負担額が0円の場合でも通知をすること。
- 法定代理受領により介護給付費の支給を受けた場合に給付費の額を通知しなければならないが、通知していない事を聞き取ったため必ず通知すること。

#### （個別支援計画）

- 個別支援計画の原案は、指定特定相談支援事業者等が作成した直近のサービス等利用計画又はセルフプランを踏まえて作成すること。
- 居宅介護計画が実態と乖離しているケース（サービス区分）が見受けられたので、速やか見直し・変更を行うこと。
- サービス等利用計画書が数年前のもので、障害支給区分の有効期限が過ぎているものしか保険されていなかったため、相談支援事業所から直近のものを入手すること。
- サービス計画書の無い利用者があったため、必ず入手すること。

#### （運営規定）

- 介護保険法の文言になっているものを直すこと。
- 運営規程の文言（休日、対象者）を見直すこと。
- 「虐待の防止のための措置に関する事項」について、虐待防止委員会を設置した場合は虐待防止委員会の設置に関する事を追記すること。
- 虐待防止委員会の設置について、運営規程に記載の上、変更届の提出すること。

- 身体拘束適正化検討委員会の開催結果については、開催後速やかに従業員に周知徹底をすること。
  - 身体拘束防止のための委員会は設置されているが、会議の記録が無く開催を確認できなかったため、委員会を開催したら記録を残すとともに従業員へ周知すること。また、やむを得ず身体拘束を行うときの手順書や様式についても定めること。
  - 虐待防止委員会ならびに身体拘束適正化検討委員会について、設置されているが、その開催が確認できないため、定期的開催するとともに、その結果を記録保存し、各従業員に周知徹底を図ること。
  - 身体拘束の適正化について、委員会の開催結果の従業員への周知については、具体的な内容の記載が無いため、何を周知したかを記載すること。
  - 虐待防止について、指針を作成すること。虐待防止委員会を設置・開催するとともに、その結果について従業員に周知すること。
  - ハラスメント対策について 指針を作成するなど方針の明確化、相談に適切に対応するために必要な体制を整備することとともに、その内容について従業員に周知すること。
- また、マニュアルの作成や研修の実施等、被害防止のための取り組みを実施すること。

#### (届出等)

- 運営規程等、その他届出が必要な事項に変更が生じた場合は、変更があった日から 10 日以内に届出を行うこと。

#### (その他)

- 利用者又は家族の情報に係る従業員の在職中及び退職後における秘密保持義務について、誓約書等の文書により、事業所と全従業員との間で取り決めておくこと。
- 事業所の見やすい場所に運営規程の概要、勤務体制、苦情の相談窓口、苦情解決の体制及び手順の概要、虐待防止に関する相談窓口、その他利用申込者のサービス選択に資する事項について掲示すること。
- 苦情や利用者へのサービス提供時に発生した事故については、微細な事柄でも記録するように努めること。
- 苦情および事故に関する記録について、供覧欄を設ける等して、事業所内で共有すること。
- 定期的に健康診断結果を確認する等、全従業員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うこと。
- やむを得ず身体拘束を行うことについて個別支援計画に位置づけている

ため、身体拘束等の態様及び時間、障害児の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録できるよう様式を備えておくこと。

- 身体拘束等の適正化について、
  - ①身体拘束適正化検討委員会を組織し、少なくとも年1回以上委員会を開催するとともに、その結果について全従業者に周知徹底を図ること。
  - ②身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
  - ③身体拘束等の適正化のための研修を少なくとも年1回以上定期的に実施すること。
- 虐待等の防止について、
  - ①虐待防止のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会）を組織し、少なくとも年1回以上委員会を開催するとともに、その結果について全従業者に周知徹底を図ること。
  - ②解釈通知の内容を踏まえて、虐待防止委員会の具体的な対応を実施すること。
- 業務継続計画については令和6年3月31日までの経過措置となっているので、早急に策定するよう助言。
- 感染症および業務継続計画を策定するとともに、定期的な研修および訓練（年1回以上）を実施すること。【R6.3.31までの経過措置】
- 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（感染症対策委員会）を定期的に（おおむね6か月に1回以上）開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ること。【R6.3.31までの経過措置】

#### （給付費の算定・基本事項）

- ヘルパー自らが運転して移動する場合、運転時間中は常時適切な支援を行える状態にないため、運転時間をサービス実績記録票に記載し除算したうえ、介護給付費を算定すること。
- 介護報酬請求に当たっては、実際に提供した時間ではなく居宅介護等計画に基づいて提供したサービス提供時間で算定すること。居宅介護等計画で定めたサービス提供内容及び時間が実際のサービス時間と合致しない場合は、速やかに居宅介護等計画の見直し、変更を行うこと。
- 指定居宅介護等のサービス提供に当たり、受給者証により支給決定期間、支給量、1回当たりの支給上限時間等を確認すること。
- サービス提供実績記録票の居宅介護サービス費に係る請求日のうち、サービス提供記録で確認できない日があったため、過誤調整を講ずること。
- 通院介助で、診察中の時間が除算されていない事例が見受けられた。診察中は除算すること。なお、個別の案件で保険者の了解が得られている

のであれば記録に残し、居宅介護計画書に記載すること。

- 法定代理受領により介護給付費の支給を受けた場合に給付費の額を通知しなければならないが、通知していない事を聞き取ったため必ず通知すること。
- サービス等利用計画書が支給決定日より古いものが保管されていたため、有効なサービス等利用計画書を保管すること。

#### （介護給付費の算定基準）

- 身体拘束廃止未実施減算

#### （給付費の算定（加算））

- 初回加算の算定に当たっては要件（新規の居宅介護等計画の作成、サービス提供責任者による居宅介護等の実施もしくは同行）を満たすこと。
- 初回加算の算定に当たり、サービス提供責任者が同行訪問した場合はその旨を記録すること。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、従業員ごとに個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施期間等を定めること。
- 特定事業所加算の研修の要件について、サービス提供責任者と従業者で同じ研修を実施していたが、職責、経験年数、勤務年数、所有資格、本人の意向等に応じグループ分けをして研修計画が策定されることから、それぞれの計画に従った研修を実施すること。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、サービス提供責任者から従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項（少なくとも前回のサービス提供時の状況は毎回）を文書等の確実な方法により伝達してから開始すること。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、サービス提供責任者と従業者との間の情報伝達及び報告体制の整備が不可欠だが、「サービス提供終了後、担当する居宅介護等従業者から適宜報告すること」について不十分であるため、算定要件を満たすよう対策を講じること。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、概ね月に1回以上開催するサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は技術指導を目的とした会議は登録ヘルパーも含めた全ての従業者が参加すること。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、緊急時における対応方法(事業所の連絡先)を書面にて利用者に明示すること。
- 特定事業所加算の要件である、新規従業員に対する熟練した従業員同行による研修の実施を記録すること。
- 特定事業所加算の要件である「利用者に関する情報若しくはサービス提

供に当たっての留意事項の伝達若しくは当該事業所における重度訪問介護従業者の技術指導を目的とした会議の定期的な開催」にあたっては、その開催状況、出席者の状況を記録し、欠席者には確実に情報の共有を行うこと。

- 特定事業所加算の算定要件である「計画的な研修の実施」について、研修期間についての記載がなく、実施を予定している研修のほとんどが法人単位で実施する研修となっていた。

当該研修計画の策定に当たって、個別具体的な研修の目標、内容、研修期間及び実施期間等を定めた計画を策定すること。

- 特定事業所加算の算定要件である「サービス提供責任者が、当該利用者を担当する訪問介護員等に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始する」ことについて、「当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項」の記載がない事例が散見された。

当留意事項に含まれる「前回のサービス提供時の状況」については、変更がなくても記載が必要とされているため、サービス提供責任者が、文書等の確実な方法により訪問介護員等に対して伝達するとともに、その記録を保存しておくこと。

- 特定事業所加算の算定要件である「計画的な研修の実施」について、多くの職員が研修目標を『素質を高める／随時研修を行っていく』と設定していた。

当該研修計画の策定に当たっては、従業者ごとに個別具体的な研修の目標、内容、研修期間及び実施期間等を定めた計画を策定すること。