

豊中市の運営指導において指摘の多い事項及び改善のポイント

本資料について

- 本資料は、当市の過去の運営指導において指摘が多かった事項（実際に確認した事例）及び改善のポイントを記載したものです。
- 各事業所におかれましては、本資料を自主点検にご活用いただき、適切な事業運営の確保及びサービスの質の向上に取り組んでいただきますようお願いします。
- 遵守すべき基準等につきましては、基準条例、通知等にてご確認ください。
- 本資料におけるサービスには、介護予防サービス及び総合事業の介護予防・生活支援サービス事業を含みます。



各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|---------|--|---|
| 人員基準 | <p>人員基準や各加算の人員配置要件を満たしていることが記録から確認できない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●全従業員のタイムカードや出勤簿等を整備し、勤務実態を確認できるようにしてください。 ●始業・終業時刻を記録に残すことにより、適正に労働時間を管理してください。 <p>※タイムカードや出勤簿は人員基準や各加算の人員配置要件を確認するための根拠資料となります。要件を満たしていることが確認できない場合は、給付費の返還や処分の対象になり得ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●常勤とは当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業員が勤務すべき時間数(32時間を下回る場合は32時間を基本とする。)に達していることをいいます。 |
| | <p>介護保険法の基準における常勤の考え方を誤って理解しているため、人員基準を満たしていない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●「常勤」「常勤換算方法」「専ら従事する」「専ら提供に当たる」等の用語の意味を確認し、必要な人員を満たしているか確認してください。(動画研修を参考にしてください。) ●職種によっては事業所内の他の職務に従事することも可能ですが、その場合、兼務について、それぞれの職種ごとに勤務時間を明確に区分する必要があります。 ●介護職員が調理や清掃に専従している時間を、介護に従事している時間から除外する必要があります。 ●派遣職員についても直接雇用の職員と同様に勤務実績や資格について確認できるようにすることが必要です。職員の不足時に、併設事業所や系列事業所の介護職員等が応援にあたる場合も同様です |
| | <p>他サービスと兼務している従業員の出勤簿等について、他サービスと従事時間を分けずに管理しており、人員基準を満たしていることが確認できない。</p> <p>(例:訪問介護サービスと高齢者向け集合住宅等の勤務時間数を分けていない等)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●サービス毎の勤務時間数を明確に切り分けて管理し、それぞれのサービスの人員配置がなされているかを確認できるようにしてください。 <p>(例:訪問介護計画をもとにサービス提供を行う訪問介護サービスと高齢者向け集合住宅等の業務は全くの別業務です。訪問介護で入ったサービス時間、訪問介護サービスに関連する準備や業務時間等のみ訪問介護の実績時間数として計上してください。常勤専従と定められているサービス提供責任者は、高齢者向け集合住宅等の業務を実施することはできません。)</p> |
| 設備及び備品等 | <p>専用区画(事務室、相談室、静養室等)を変更したが、変更届の提出を失念している。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●事業所の改築により、専用区画の配置等を変更した場合は、速やかに長寿社会政策課へ届け出てください。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|---------------|--|--|
| 内容及び手続の説明及び同意 | 「重要事項説明書」と「運営規程」の記載(営業日時、従業員数、通常の事業の実施地域、サービス提供の内容など)に相違がある。 | ●重要事項説明書の内容は、運営規程の内容と整合させてください。 |
| | 契約を行った後で重要事項の説明を行っている。 | ●指定居宅サービスの提供の開始の際に、あらかじめ重要事項説明を行ってください。 ●重要事項説明書の内容は、定期的に見直しを行い、最新の情報を掲載してください。 |
| | 利用料が、利用者負担割合2割及び3割の利用者に対応する内容となっていない。 | ●利用料については、利用者負担割合に応じて説明を行ってください。 |
| | 料金表など改正があっても変更するなどの見直しをしていない。 | ●サービス計画の作成について、「作成後は、その内容を説明し、同意を得た後に交付する」という一連の流れについて記載してください。 |
| | 重要事項説明書等の書面に第三者評価の実施状況を掲載していない。 | ●利用者との契約の前に、重要事項説明書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について利用申込者の同意を得なければなりません。また、そのことが分かるようにしておいてください。 ●第三者評価の実施の無い場合は、現状実施していない旨を掲載してください。 (第三者評価の実施の有無の記載が必要な居宅サービス:訪問介護、通所介護、短期入所生活介護) 参考:「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について」 (平成30年3月26日付け老発0326第8号) |
| 心身の状況等の把握 | 他の事業所と関わることなく、利用者にサービス提供を行っている。 | ●サービスの提供に当たり、サービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービス等について把握し、記録しておいてください。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|-----------------|--|---|
| 居宅サービス計画等の変更の援助 | 利用者の希望等により恒常的に利用時間等が変更されている状況で、個別サービス計画は変更しているが居宅サービス計画は変更していない。 | ●個別サービス計画の変更が必要な場合、居宅介護支援事業所へ連絡し利用者の状況を報告する等必要な援助を行ってください。 |
| サービスの提供の記録 | 記録書類等について消しゴム等で容易に消すことが可能なボールペンや鉛筆等で記入しており、容易に改ざんできる状態となっている。 | ●記録書類等については消すことのできない筆記用具により、明確に記入してください。 |
| | サービスの開始時刻・終了時刻として、実際の時間ではなく、個別サービス計画に位置付けられている標準的な時間を記載している。 | ●サービスを実際に行った時間(開始時刻・終了時刻)を記録してください。 ●サービスを提供した際は、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況、その他必要な事項(サービス提供者の氏名など)を記録してください。 ●「利用者の心身の状況」の記録内容 当該項目の記載がない、または、単にサービス内容を記載したもの等記録として不十分なものが見受けられるので、今後のサービス提供に活かすために、利用者の心身の状況について把握した内容を記録すること。(例:「咳が続いている」「食事の呑み込みが悪くなった」「体調がよかったですので外出した」等、体調などの変化にも注意した記載内容とする。) |
| | 利用者の心身の状況の記録がない、または、単にサービス内容を記載したもの等記録として不十分なものとなっている。 | ●サービスの提供の記録に記録する項目 【訪問介護・訪問入浴(予防)・訪問看護(予防)等】 サービス提供日、実際のサービス提供時間、サービス内容、利用者の心身の状況、その他必要な事項(提供者の氏名等) 【通所介護・通所リハビリ(予防)】 サービス提供日、サービス提供時間、サービス内容、提供者の氏名、送迎時間(事業所及び利用者宅の発着時間)、利用者の心身の状況等 【福祉用具貸与(予防)・特定福祉用具販売(予防)】 訪問日、利用者の心身の状況、提供した具体的なサービスの内容 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|---------|---|--|
| 利用料等の受領 | 医療費控除の対象となる利用者の領収証に医療費控除額を記載していない。 | <p>●次の①又は②の利用者の領収証には医療費控除額※の記載が必要です。</p> <p>① 医療系サービス:訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所リハビリテーション、短期入所療養介護を利用している利用者</p> <p>② 訪問介護(生活援助中心型を除く)、訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護等を利用し、かつ、医療系サービス又は医療保険の訪問看護を利用している利用者</p> <p>③ 介護福祉士等による喀痰吸引等の対価(自己負担額の10%)</p> <p>※医療費控除額は、原則として、介護保険対象分の利用者の自己負担額(保険対象分)を記載</p> <p>●「医療費控除の対象となる金額」の記載に当たっては、居宅サービス事業所は利用者の居宅サービス計画に医療系サービスが位置付けられていることを確認してください。また、居宅サービス計画により医療系サービスの有無が確認できない場合は、居宅介護支援事業者は、居宅サービス事業所に情報提供をしてください。</p> |
| | 医療費控除の対象とならない利用者の領収証に医療費控除額を記載している。 | |
| 保険外サービス | 介護保険サービスと保険外サービスを同じ運営規程等で定めている。 | <p>●保険外サービスについて、介護保険サービスの事業とは別事業であり、介護保険の給付の対象外であることを利用者に説明し、理解を得てください。</p> <p>●保険外サービスの目的、運営方針、利用料等を指定居宅サービス事業所の運営規程とは別に定めてください。</p> <p>●介護保険サービスの契約書とは別に保険外サービスの契約書を作成し、利用者から署名を得てください。</p> |
| | 介護保険サービスと保険外サービスの会計を区分していない。 | <p>●保険外サービスの会計は介護保険サービスの会計と区分してください。</p> |
| | サービス提供日以外の日介護保険サービスを提供する場合に、上乗せ料金を徴収している。 | <p>●繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担による上乗せ料金を徴収することは、時間指定料を支払える利用者へのサービス提供が優先され、社会保険制度として求められる公平性を確保できなくなるおそれがあることから認められていません。</p> <p>●また、介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することや、特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料を徴収することも認められていません。</p> <p>参考:「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて」介護保険最新情報 Vol.678(平成30年9月28日)</p> |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|-------------|--|---|
| 基本取扱方針 | 日々の業務をこなすだけで、基本方針、人員の基準、設備の基準、運営に関する基準、介護報酬に関する基準など法令遵守しているか否かの把握をしていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●全ての施設及び事業所において、自主点検表などを活用してサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ってください。 ●市のホームページに、各サービスの自主点検表を掲載しておりますので、ご利用ください。 <p>トップページ⇒「健康・福祉・医療」⇒「介護保険・高齢者福祉」 ⇒「法人・事業所等の指導」⇒「指定介護保険サービス等に関する自主点検表について」⇒「自主点検表の掲載について」</p> <p>https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kenko/kaigo_hukushi/hojinshido/kaigoselfchecksheetsheet.html</p> |
| 個別サービス計画の作成 | 個別サービス計画の作成をせず、サービスを提供してしている。 | <ul style="list-style-type: none"> ●利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、目標及びその目標を達成するための具体的なサービスの内容等(曜日、時間を含む)を記載した個別サービス計画を作成してください。 ●既に居宅サービス計画が作成されている場合は、居宅サービス計画に沿って作成してください。居宅サービス計画の内容に沿った個別計画を作成してサービスの提供を実施してください。 |
| 運営規程 | 新規申請をした際に提出した運営規程のまま、運営状況の変更等があっても運営規程の変更を行っていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●運営状況の変更等があった場合には、運営規程の内容を変更のうえ長寿社会政策課に変更届を提出してください。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|----|---|---|
| | 月ごとに勤務表を作成していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●事業所ごとに、原則として月ごとに勤務表を作成し(次月が始まるまでに)、人員基準上必要な人員が配置されているかをあらかじめ確認してください。 ●勤務表作成の際は、日々の勤務時間、職務の内容(職種)、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等である旨を明確にし、管理者を含む全ての従業者を記載してください。 ●登録型の訪問介護員等については、確実に勤務できるものとして管理者が把握している時間を明記してください。 ●従業者が他の業務(例えば併設の有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の業務)と兼務する場合、当該業務に従事する時間と介護保険サービスに従事する時間を区分しなければなりません。それぞれの従事時間を明確に区分したうえで勤務表を作成し、適正に労働時間を管理してください。 ●左記の例では、訪問介護の勤務表に記載する時間は5時間となります。 |
| | 事業所ごとに勤務表を作成していない。 | |
| | 非常勤職員について勤務予定の管理を行っていない。 | |
| | 勤務表の記載項目が不足している。 | |
| | <p>勤務表の作成に当たり、他の業務と兼務する従業者の勤務時間について、他の業務の従事時間を合算した時間を記入している。</p> <p>(例:同一人が訪問介護に5時間、併設の有料老人ホームの業務に3時間従事する場合において、両者の従事時間を区分せず、訪問介護の勤務表に8時間と記載している)</p> | |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|----------------------------|---|---|
| | 雇用契約書等を整備しておらず、事業所の従業者としてサービスを提供していることを確認できない。 | ●雇用契約書又は労働者派遣法に規定する労働者派遣契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある従業者であることを明確にしてください。サービスは当該事業所の従業者によって提供されなければなりません。 |
| | 雇用契約書又は労働条件通知書の記載内容が実際に従事している業務内容等と異なる。 | ●雇用契約の締結に際しては、労働基準法に基づき、労働条件を書面の交付により明示する必要があります。 ●契約等の内容は実態に即したものとしてください。 |
| | 事業所の従業者以外の者がサービスを提供している。 | ●労働契約を更新する場合は、契約更新の都度、労働条件を書面により明示してください。 ●常勤・非常勤を問わず、従業者に労働条件(雇用期間、就業場所、従事する業務(兼務の職務)、勤務時間等)を書面で示せるようにしておいてください。(労働条件通知書・雇用契約書等を作成し、交付してください。) |
| | 雇用契約書もしくは労働条件通知書等により当該事業所管理者の指揮命令下にあること及び職務の内容が明確になっていない。 | ●資格の持っていない従業者若しくは指揮命令下でない職員がサービスを提供している場合は、サービスによって介護報酬を返還してもらうことがあります。 ●派遣職員についても直接雇用の職員と同様に勤務実績や資格について確認できるようにすることが必要です。職員の不足時に、併設事業所や系列事業所の介護職員等が応援にあたる場合も同様です。 |
| | 勤務体制の確保等 | 研修の機会を確保していない。 |
| 研修(内部、外部を含む)の実施記録を作成していない。 | | ●研修を実施した際は研修の実施記録を作成・保管し、今後の運営に役立ててください。(記録する内容:実施日時、講師名、内容、参加者、使用したレジュメ等) |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|----|---|---|
| | <p>職場におけるハラスメント防止のための方針の明確化等必要な措置を講じていない。</p> | <p>●事業主にはセクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられています。特に留意されたい内容は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、従業員に周知や啓発をしてください。(就業規則等) ・ハラスメント相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業員に周知してください。 <p>参考:「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(平成18年厚生労働省告示615号)」、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針(令和2年厚生労働省告示第5号)」</p> <p>●事業主が講じることが望ましい取組例として以下の内容があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員からの相談に応じ、適切に対応するための必要な体制の整備 ・被害者への配慮のための取組を行っていること。(メンタルヘルス不調への対応、行為者に対して1人で対応させない等) ・被害防止のための取組を行っていること。(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組) <p>●従業員から相談を受けた場合は、相談記録を残してください。</p> <p>※厚生労働省のHP「介護現場におけるハラスメント対策」に、介護現場における利用者や家族等からのハラスメントの実態や取り組むべき対策のマニュアル、管理者や職員向けの研修の手引きや動画、ハラスメント等の発生までの経緯やその後の対応、事例から学べる対策等が整理された事例集等が掲載されておりますので活用してください。</p> <p>https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」 ・「(管理職・職員向け)研修のための手引き」 ・「職員向け研修動画」 ・「介護現場におけるハラスメント事例集」等 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|------------|-----------------|---|
| 業務継続計画の策定等 | 業務継続計画を策定していない。 | <p>●事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定しなければなりません。</p> <p>●計画には以下の項目を記載する必要があります。</p> <p>(感染症に係る業務継続計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平時からの備え(体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等) ・初動対応 ・感染拡大防止体制の確立(保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等) <p>(災害に係る業務継続計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平常時の対応(建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等) ・緊急時の対応(業務継続計画発動基準、対応体制等) ・他施設及び地域との連携 <p>●感染症及び災害の業務継続計画の一体的な策定も可です。</p> <p>●策定した業務継続計画は従業者に周知してください。</p> <p>●事業者は、業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更を行ってください。</p> |
| | | <p>※業務継続計画策定を支援するため、厚生労働省のHPIに「介護施設・事業所における業務継続計画(BCP)作成支援に関する研修」が掲載されておりますので、計画作成時・見直し時に活用してください。 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html</p> <p><新型コロナウイルス感染症編></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」 ・「様式ツール集」 ・「感染症ひな型(入所系・通所系・訪問系)」【例示入りあり】 <p><自然災害編></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「自然災害発生時の業務継続ガイドライン」 ・「自然災害ひな型(共通・サービス固有)」【例示入りあり】 <p><動画></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「BCPとは」 ・「新型コロナウイルス感染症編(共通事項・入所系・通所系・訪問系)」 ・「自然災害編(共通事項(概要編)・共通事項・通所サービス固有事項・訪問サービス固有事項・居宅介護支援サービス固有事項)」 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|----|---|--|
| | <p>業務継続計画に従った研修及び訓練を実施していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●研修及び訓練は、定期的(特定施設入居者生活介護は年2回以上、その他サービスは年1回以上)に実施してください。また、実施にあたっては、従業者が連携し取り組むことが求められることから、全ての従業者が参加できるようにすることが望ましいとされています。 ●研修では、感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間で共有し、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応に係る理解の励行を行ってください。 ●訓練では、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を行ってください。 ●感染症の業務継続計画に係る研修及び訓練については、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練と一体的に実施しても差し支えありません。 ●研修及び訓練を実施した場合は、内容を記録してください。 <p style="text-align: center;">※業務継続計画策定及び必要な措置については、令和6年3月31日までは努力義務、令和6年4月1日より義務化されます。</p> |
| | <p>管理者が従業者の健康診断の結果を把握する等の管理を行っていない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●雇用形態、勤務時間に関わらずすべての従業者等の健康状態について管理を行ってください。 ●深夜業を1週に1回以上または1月に4回以上行う従業者等については6か月以内ごとに1回健康診断を実施してください。 |
| | <p>感染防止対策や感染症発生時の対応等をまとめたマニュアルなどを整備していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●事業所内で感染症が発生し、又はまん延しないように、感染防止対策や感染症発生時の対応等をまとめたマニュアルなどを整備し、従業者に周知するなど、必要な措置を講じてください。 <p>(参考)</p> <p>「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」(平成17年2月22日健発第0222002号等)</p> <p>「介護現場における感染対策の手引(第2版)」</p> <p>「介護職員のための感染対策マニュアル」</p> <p>「感染対策普及リーフレット」(以上、令和3年3月9日老老発0309第1号)</p> |
| | <p>当該マニュアルを従業者に周知していない。</p> | |
| | <p>サービスで使用する衛生用品(使い捨ての手袋、マスク等)を利用者に負担させている。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●従業者が感染源となることを予防し、また、従業者を感染の危険から守るため、サービスで使用する衛生用品は事業所が用意してください。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|-------|--|---|
| 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感染対策委員会を開催していない。 | ●事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を開催してください。 |
| | 感染対策委員会の結果を従業者に周知していない。 | ●委員会は感染対策の知識を有する者を含む幅広い職種で構成してください。 ●構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策担当者を決めてください。 |
| | 居宅サービス事業者(通所系サービス・施設系サービス)が事業所内での食中毒及び感染症の発生を防止するための措置をとっていない。 | ●構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策担当者を決めてください。 ●委員会名簿を作成してください。 ●利用者の状況など事業所の状況に応じ、おおむね6月に1回以上、定期的に開催してください。 ●感染対策委員会の結果を記録のうえ、従業者に周知してください。 |
| | 「感染症(及び食中毒)の予防及びまん延の防止のための指針」を整備していない。 | ●指針には想定される平常時の対策及び発生時の対応について規定してください。 (平常時の対応) ・事業所、施設内の衛生管理(環境の整備等) ・ケアにかかる感染対策(手洗い、標準的な予防策)等 (発生時の対応) ・発生状況の把握 ・感染拡大防止 ・医療機関や保健所、市における関連機関との連携、行政への報告等 ・事業所内の連絡体制の整備、明確化 ※各項目の記載内容例については、厚生労働省HPの「介護現場における感染対策の手引き(第2版)」を参照してください。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|--------------|---|--|
| | <p>感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練(シミュレーション)を実施していない。</p> | <p>●研修は、感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、事業所・施設における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行ってください。</p> <p>●研修及び訓練の内容は記録してください。</p> <p>●研修及び訓練は、定期的に行う(特定施設入居者生活介護は年2回以上、その他サービスは年1回以上)してください。また、新規採用時には感染対策研修を実施することが望ましいとされています。</p> <p>●訓練は、感染症発生時において迅速に行動できるよう、発生時の対応を定めた指針や研修内容に基づき、事業所・施設内での役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などを実施してください。</p> <p>※感染症の予防及びまん延防止のための措置は、令和6年3月31日までは努力義務、令和6年4月1日より義務化されます。</p> |
| <p>掲示</p> | <p>運営規程の概要、勤務の体制その他の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を掲示していない。</p> | <p>●事業所の見やすい場所に、以下の掲示が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 運営規程の概要 <input type="checkbox"/> 従業員の勤務体制 <input type="checkbox"/> 事故発生時の対応 <input type="checkbox"/> 苦情処理の体制 <input type="checkbox"/> 第三者評価の実施状況等 <p>●上記は事業所等での掲示に代えて、重要事項を記載したファイル等を利用申込者、利用者またはその家族が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え置く等の方法でもかまいません。</p> |
| <p>秘密保持等</p> | <p>従業員が利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持の誓約を行っていない。</p> <p>従業員の秘密保持の誓約の内容に退職後に関するものが含まれていない。</p> | <p>●従業員の在職中及び退職後における、利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持について、事業者と従業員間の雇用契約、就業規則、労働条件通知書、誓約書等で取り決めを行ってください。</p> <p>●秘密保持の対象が、「利用者及び利用者の家族の個人情報」であることを明確にしてください。</p> <p>●従業員であったものが、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、従業員の雇用時等に、従業員でなくなった後においても業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない旨を取り決めてください。</p> |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|---------|--|--|
| | 個人情報使用の同意について、利用者家族の同意を得ていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●サービス担当者会議等で利用者家族の個人情報をを用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得てください(居宅介護支援は家族代表で可)。 ●家族の個人情報を使用する場合は、利用者だけでなく家族についても記名できる様式の準備をお願いします。必要最小限の個人情報を得るようにしてください。 |
| 苦情処理 | <ul style="list-style-type: none"> 苦情処理に関するマニュアルを整備していない。 苦情の内容の記録様式を整備していない。 苦情の内容を記録していない。 苦情の内容を事業所内で共有していない。 苦情の原因分析を行い、今後の対策を講じていることが確認できない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●苦情処理に関するマニュアルと苦情の内容の記録様式を整備し、従業員間で共有してください。 ●組織として迅速に対応できるように苦情の事例が無くても、苦情の記録様式を準備しておいてください。 ●苦情を受け付けた際は受付日、その内容等を記録してください。 ●苦情の内容を踏まえてサービスの質の向上に向けた取組を行ってください。再発防止のため、苦情の原因分析を行い全従業員と事例を共有することが大切です。 ●苦情記録に「その後の経過」「原因の分析」「再発防止のための取組み」のほか、相談や要望などについても記録し、苦情につながらないように対策を講じてください。 |
| 地域との連携等 | 高齢者向け集合住宅等に居住する利用者のみに対してサービス提供を実施している。 | <ul style="list-style-type: none"> ●高齢者向け集合住宅等に居住する利用者のみを対象としたサービス提供が行われないよう、正当な理由がある場合を除き、地域包括ケア推進の観点から地域の利用者にもサービス提供を行ってください。 <p>【参考】厚生労働省のページ(地域包括ケアシステム)</p> <p>https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/</p> |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|----------|----------------------------------|---|
| 事故発生時の対応 | 事故発生時の対応マニュアルを整備していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●利用者等が安心して介護サービスの提供を受けられるよう、事業者の事故発生時には速やかに対応してください。 ●事故発生時(ヒヤリハットを含む)のマニュアルと事故の内容の記録様式を整備し、従業員間で共有してください。 ●迅速に対応できるように事故の事例が無くても、事故の記録様式を準備しておいてください。 ●事故が発生した場合は、事故の状況及び事故に際して取った処置について記録し、全従業員と事例を共有してください。 ●事故記録等に「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組み」を記録して、記録事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じてください。 ●事故の状況等によっては、市町村等への報告を行ってください。 |
| | 事故の内容の記録様式を整備していない。 | |
| | 事故の内容を記録していない。 | |
| | 事故の内容を事業所内で共有していない。 | |
| | 事故の原因分析を行い、再発防止策を講じていることが確認できない。 | |
| | 報告すべき事故について市町村等に報告していない。 | |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|----|--|---|
| | <p>高齢者虐待の防止(身体的拘束等の原則禁止等を含む)に関するマニュアルを整備していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●高齢者虐待(身体的拘束等の原則禁止を含む)に関するマニュアルを整備し、従業員間で共有してください。 |
| | <p>虐待防止のための対策を検討する委員会(虐待防止検討委員会)を定期的開催していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための委員会の開催が必要です。 ●委員会は、管理者を含む幅広い職種で構成してください。 ●委員会の構成メンバーの責務及び役割分担を明確にし、定期的を開催してください。 <p>●委員会では、次のような事項について検討してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会その他事業所・施設内の組織に関すること。 ・虐待の防止のための指針の整備に関すること。 ・虐待の防止のための職員研修の内容に関すること。 ・虐待等について、従業員が相談・報告できる体制整備に関すること。 ・従業員が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること。 ・虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること。 ・再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること。 |
| | <p>委員会の結果について、従業員に周知していない。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●委員会を開催した場合はその結果を記録し、その内容を従業員に周知徹底してください。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|---------------------------|----------------------------------|--|
| 虐待の防止 (身体拘束等の 原則禁止) | 事業所における虐待防止のための指針を整備していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 指針には、下記のような項目を盛り込んでください。 ・事業所における虐待の防止に関する基本的考え方 ・虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項 ・虐待の防止のための職員研修に関する基本方針 ・虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針 ・虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項 ・成年後見制度の利用支援に関する事項 ・虐待等に係る苦情解決方法に関する事項 ・利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項 ・その他虐待の防止の推進のために必要な事項 |
| | 従業者に対し、虐待防止のための研修を実施していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 定期的な研修(年1回以上)を実施し、組織的に虐待防止の職員教育を行ってください。また、新規採用時には、研修を実施することが重要です。 ● 研修の内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、事業所の指針に基づき虐待の防止の徹底を行ってください。 ● 研修の内容は記録してください。 |
| | 虐待防止のための措置を適切に実施するための担当者を置いていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 適切に措置を実施するため専任の担当者を置く必要があります。また、担当者を設置したことを文書等で明確にしておく必要があります。 ● 虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましいとされています。 |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|--------------|--|--|
| | <p>サービスの提供に当たっては、身体拘束に代わる方法を十分に検討することなく、利用者の行動を制限する行為を行っている。</p> | <p>●身体拘束をすることは高齢者の尊厳を脅かすことでもあり、緊急やむを得ない場合を除いて原則として禁止されています。</p> <p>※緊急やむを得ない場合とは、切迫性、非代替性、一時性の三要件全てを満たし、十分な手続き(次の①～④)を踏んだ場合に限られます。(①～③については下記参照)</p> <p>①利用者のケアにかかわる事業所及び施設全体で三要件全てを満たす状態であることを検討し、そのことを記録する。 ②利用者や家族に説明し、十分な理解を得る。 ③緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記載する。 ④緊急やむを得ない状態でなくなった場合は直ちに解除する。</p> <p>(参考) 厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」 「身体拘束ゼロへの手引き」～高齢者ケアに関わる全ての人に～2001.3</p> <p>大阪府の認知症・高齢者虐待防止関連サイト 「認知症施策」 https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/ninshishou-gyakutai/index.html</p> <p>「高齢者虐待防止」 https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/koreishagyakutai/index.html</p> <p>「身体拘束ゼロへの手引き」「大阪府身体拘束ゼロ標準マニュアル」「身体的拘束等の適正化について」 https://www.pref.osaka.lg.jp/koreishisetsu/kyotuinfor/sintaikousoku.html</p> <p>※虐待防止に係る措置については、令和6年3月31日までは努力義務、令和6年4月1日より義務化されます。</p> |
| <p>会計の区分</p> | <p>各介護保険サービス事業ごと及び他の事業の経理・会計を区分していない。</p> | <p>●人件費、事務的経費等についても按分するなどの方法により、それぞれの事業ごと(例:訪問介護と障害福祉サービス、訪問介護と有料老人ホーム等)に会計を区分する必要があります。 参照:「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」(H13.3.28 老振発第18号)</p> |

各サービス共通 人員・運営(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|-------|-----------------|--|
| 記録の整備 | 記録を保存していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●個々の利用者について、契約終了(契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等)によりその完結の日から、5年間の保存が必要となります。詳しくは、当市のホームページを参照してください。 ●市ホームページの掲載場所 市ホームページ⇒健康・福祉・医療⇒介護保険⇒介護保険(事業者向け)⇒お知らせ⇒全サービス共通のお知らせ⇒事業所の記録の保存に関する基準が変わります |

各サービス共通 報酬(令和5年度)

| 項目 | 運営指導において指摘の多い事項 | 改善のポイント |
|---|--|--|
| 介護報酬の算定 | 各種加算を誤って算定している。 | <ul style="list-style-type: none"> ●加算に見合った内容のサービスを提供していても、算定要件に適合せず算定された加算は、過誤調整の対象となります。 ●運営指導では、各種加算時の請求を行っているものについて説明していただきますので、加算の算定要件に適合していることが確認できる関係書類等を必ず整備し、保存しておいてください。 ●加算の算定要件は介護保険法、報酬告示、留意事項通知、Q&A等の関係法令等に分散して記載されている場合が多いので、算定要件をよく確認した上で算定してください。なお、厚生労働省ホームページに「介護サービス関係Q&A集」が掲載されています。業務の参考にしてください。 ●加算に対する理解不足から、必要な要件を満たさずに算定していた結果、過誤調整にて多額の返還となった事例がありました。加算要件に対する理解を深め、不適切な請求とならないよう常に自主点検を行ってください。 ●加算の算定要件を満たしていることが事後的に確認できるよう、算定の根拠となる記録を残してください。 ●併設事業所等がある場合、両方のサービスで兼務が可能な人員配置基準もありますが、場合によっては加算要件を満たさないことがありますのでご注意ください。 |
| 介護報酬の算定 【介護職員処遇改善加算】 【介護職員等特定処遇改善加算】 【介護職員等特定ベースアップ支援加算】 | 処遇改善計画書の内容を従業者に周知していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●処遇改善計画書は雇用する全ての職員に周知してから長寿社会政策課に提出してください。 ●周知方法は、例えば全従業者が閲覧できる掲示板等に掲示したり全従業者に文書で通知したりするなど、各事業所で適切な方法で行い、周知したことが確認できるようにしてください。 |
| | 介護業務に従事しない職員(例:管理者、事務職員等)を介護職員処遇改善加算による賃金改善の対象としている。 | <ul style="list-style-type: none"> ●介護職員処遇改善加算による賃金改善の対象は介護職員のみです。 ●介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算は、介護職員以外の職種を対象とすることができます。 |
| | 計画通りに賃金改善を行っていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●事業の継続を図るために、職員の賃金水準(加算による賃金改善分を除く)を引き下げたうえで賃金改善を行う場合には、「特別な事情に係る届出書」を長寿社会政策課に提出してください。 ●賃金改善額が加算による収入額以上であることを確認してください。 ●賃金改善額が加算の算定額に満たない場合は加算取得の要件を満たしません。 |
| | 実績報告書を作成していない。 | <ul style="list-style-type: none"> ●実績報告書は、処遇改善加算等を算定しているすべての事業所が作成しなければなりません。 ●作成後は提出期限内に長寿社会政策課に提出してください。 |