

**令和5年度
久喜市介護サービス事業者
集団指導資料**

久喜市社会福祉課福祉監査係

実地指導（運営指導）の目的

介護保険サービス事業所及び事業者の支援を基本とし、介護給付費等対象サービスの質の確保および保険給付の適正化を図る。

指導

制度管理の適正化とよりよいケアの実現

監査

不正請求や指定基準違反に対する機動的な実施

実地指導の実施頻度及び令和4年度の実績について

★実施頻度

- 新規指定：初年度もしくはは次年度の7月～3月
 - 指定更新：更新年度もしくははその前年度の7月～3月
(総合事業は除く)
 - 定期実施：3～4年の間で1回（居宅介護支援は除く）
- ※場合により4～6月も実施

★令和4年度の実績

- 実施期間 令和4年6月～令和5年3月
- 実施数 計36事業所実施

令和4年度の実績（内訳）

- 地域密着型サービス事業所 11事業所
 - 認知症対応型共同生活介護(GH) 5
 - 小規模多機能型居宅介護 2
 - 地域密着型通所介護 8
- 総合事業指定事業所 19事業所
 - 総合事業訪問型サービス 7
 - 総合事業通所型サービス 12
- 居宅介護支援事業所 2事業所

※地域密着型通所介護と総合事業通所型サービスを一体的に行っている事業所は同時に実施。

実地指導（運営指導）の流れ



	1ヶ月前頃まで	2週間前頃	実地指導当日	実地指導後
市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日程調整の電話連絡 ・ 日程の決定 ・ 実地指導の通知文送付 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前資料の受領、確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実地指導の実施（原則2人） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実地指導結果通知文の送付
事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日程の調整 ・ 通知文の確認 ・ 事前資料の準備 ・ 当日資料の準備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前資料の提出 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係者の立会い <p>※適宜ヒアリング ※処遇改善加算の算定含め根拠資料の提示</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 改善報告書の提出

実地指導当日の流れ



9 : 30~9 : 40 (13 : 30~13 : 40)	9 : 40~9 : 50 (13 : 40~14 : 00)	9 : 50~12 : 00 (14 : 00~16 : 00)
<ul style="list-style-type: none">・挨拶、名刺交換・当日のタイムスケジュール説明	<ul style="list-style-type: none">・巡視 <p>※面積要件がないサービスは基本実施しません</p> <p>※面積を実測する場合は時間をいただきます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・人員基準の確認・運営基準の確認・加算、減算の確認・ケアプラン確認

※時間は参考。必要に応じて予定を変更する場合あり。

実地指導の方針（人員配置基準・勤務体制）

重点確認事項①：必要人員配置、各種資格等

- 配置必要従業者は適正に配置されているか。
- 必要資格を有しているか、また期限は切れていないか。
- 必要研修を修了しているか。

重点確認事項②：雇用管理・勤怠管理

- 雇用契約書等、従業員によるサービス提供がなされているか。
- タイムカードや出勤簿等により適切に勤怠管理が行われているか。

実地指導の方針（人員配置基準・勤務体制）

重点確認事項③：勤務表、勤務時間

- 複数職種を兼務している場合、勤務時間を分けているか。
- 職種ごとの勤務時間は適切か。

重点確認事項④：研修

- 研修の実施状況、研修内容、参加状況
- 研修記録の保管状況、職員への周知状況

重点確認事項⑤：ハラスメント対策

- 職場におけるハラスメントの防止に向けた指針等を明確化しているか。
- 相談窓口を定めているか。
- 相談者・行為者等のプライバシーを保護するための措置、相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取扱いをされない旨を定めているか。
- 従業者に周知・啓発をしているか。
- セクシャルハラスメントについて上司や同僚だけでなく、利用者や利用者家族等から受けるものも含めているか。

実地指導の方針（運営基準）

重点確認事項①：重要事項説明書・運営規程・契約書

- 必要記載事項を満たしているか。
- 内容は最新のものになっているか。
- 内容の変更等が統一されているか。

重点確認事項②：利用者の同意

- 重要事項説明書や契約書等はサービス利用前に同意を得ているか。

実地指導の方針（運営基準）

重点確認事項③：秘密保持

- 従業者全員から在職時及び従業者でなくなった後も含めた利用者の秘密の保持の誓約書を取得し、保管しているか。
- 利用者及び利用者家族の個人情報の使用に係る同意を得ているか。

重点確認事項④：苦情処理

- 苦情処理体制は適切に整備されているか。
- 苦情に関して適切に記録を行っているか。

実地指導の方針（運営基準）

重点確認事項⑤：事故発生時の対応

- マニュアルは整備されているか。
- 事故発生時の記録の整備と報告がなされているか。
- 市に適切に報告しているか。
- 事故が発生した場合、再発防止のための取組を行っているか。
- ヒヤリハット事例を記録しているか。

実地指導の方針（運営基準）

重点確認事項⑥：緊急時の対応

- マニュアル等は整備されているか。
- 主治医への連絡体制はできているか、連絡はしているか。

重点確認事項⑦：非常災害対策

- 非常災害（火災・風水害・地震等）対応に係るマニュアルや計画を策定しているか。
- 消火・避難訓練は必要回数を実施しているか。
- 水害の避難訓練を1年に1回以上実施し、市に報告しているか。

実地指導の方針（運営基準）（居宅介護支援除く）

重点確認事項⑧：運営推進会議（地域密着型サービスのみ）

- 開催頻度は適正か（新型コロナウイルス感染症予防を考慮し、書面での代替運用を行っているか）。
- 報告・評価・要望・助言等について記録し、公表しているか。

重点確認事項⑨：利用料の受領

- その他日常生活費を一律で徴収することなく、領収書を発行しているか
- 領収書の医療費控除の記載は適切に行われているか

実地指導の方針(ケアプラン) (居宅介護支援)

重点確認事項①：ケアマネジメントプロセス

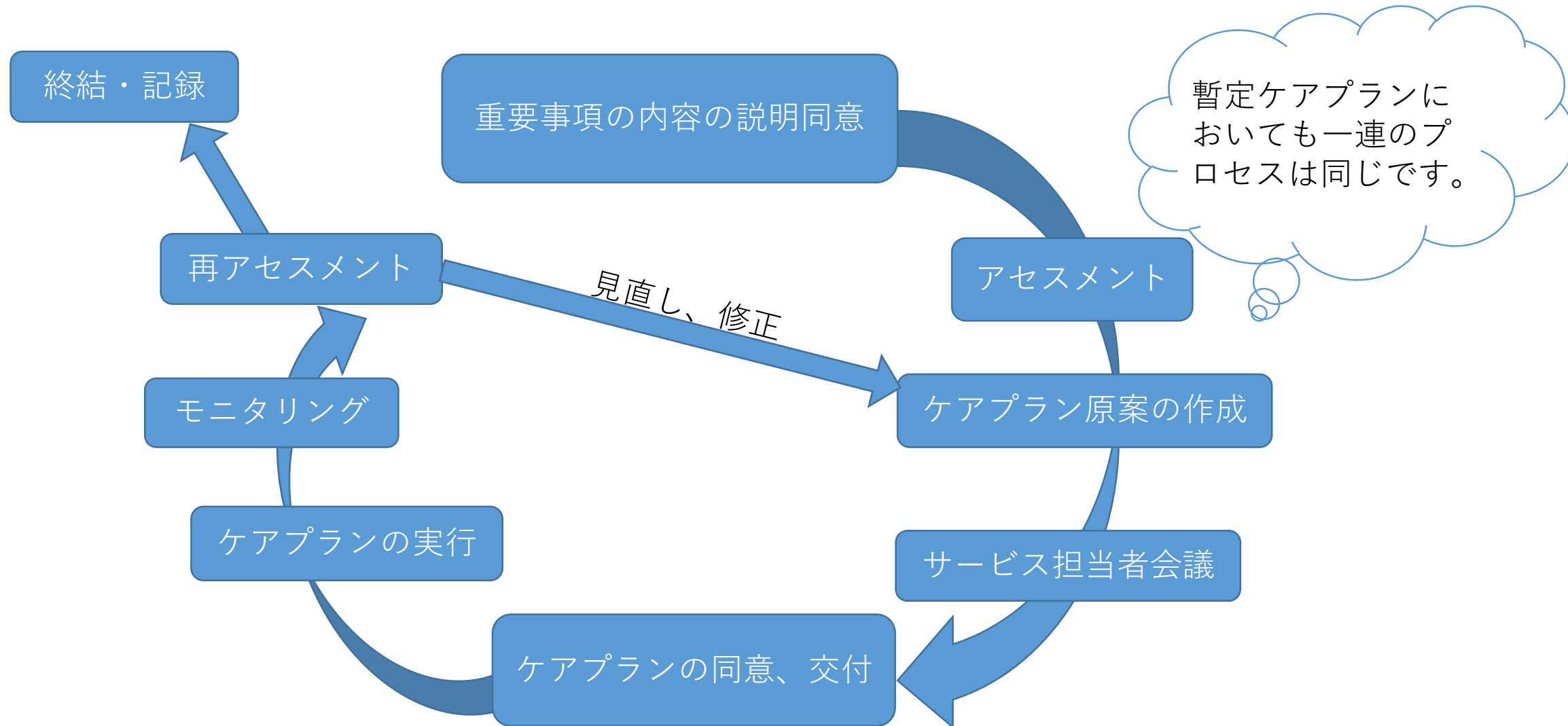
- 重要事項の内容の説明・交付を行っているか。
- アセスメントを適切に行い、記録しているか。
- サービス担当者会議を適切に行い、記録しているか。
- ケアプランの説明を行い、同意を得ているか。
- ケアプランの利用者・担当者に適切に交付し、記録しているか。
- モニタリングを適切に行い、記録しているか。

※居宅介護支援は一連のプロセスを適切に行っていない場合、運営基準減算になります。

※個別サービス提供事業所においても、個別サービス計画書の作成の流れは同様です。

実地指導の方針(ケアプラン)

重点確認事項②：ケアマネジメントプロセス



人員、運営基準及び介護報酬の主な指摘事項について

- 次ページ以降の内容は、主な指摘事項の中から抜粋したものです。
- サービス類型ごとに過去の指摘内容を別にまとめましたので、併せてご確認ください。
- 運営基準と介護報酬（加算・減算）と分けています。

運営基準の主な指摘事項 【運営規程、重要事項説明書等】

事例1 運営規程、重要事項説明書、契約書、広告類、重要事項の掲示の内容が相違している

- それぞれ内容を確認し、相違がないか確認すること。
(営業日、営業時間、通常の事業の実施地域、交通費が必要になる場合の条件、苦情相談窓口(担当課)等について相違している場合が多い。)
- 記録の保管に関しては、市条例では5年にすること。

事例2 介護報酬の改定内容等が反映されていない

- 介護報酬の改定に合わせて加算等の単位及び料金の見直しされていない。
- 利用者負担割合に3割負担が記載されていない。
- 利用者料金に1～3割負担が記載されていない。
- 利用者負担料金に地域区分の1単位あたりの単価が含まれていない。

事例3 必要記載項目が不足している

- 必要記載項目（運営規程の概要、勤務の体制、秘密の保持、事故発生時の対応、苦情処理の体制等）について確実に記載すること。
- 事故発生時の対応について、第三者評価の有無について記載がない場合が多い。

事例4 届出を行っていない加算について記載している

- 重要事項説明書に記載する届出加算は、実際に事業所で届出をしている加算のみ記載すること。

運営基準の主な指摘事項 【個人情報使用同意書】

事例5 個人情報の使用について、利用者の同意は取得しているが、利用者家族の同意を取得していない

- サービス担当者会議等において利用者家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得ること。
- 家族の代表の署名≠利用者代理の署名であることに注意。

事例6 個人情報の使用について、利用者家族の署名欄が「利用者家族の代表」となっていない

- 「利用者家族」のみの同意では、署名した1名のみの同意とみなされる恐れがあることから、「利用者家族の代表」として署名をもらうこと。

◎ 必要に応じて、埼玉県高齢者福祉課発出の「個人情報使用同意書」を参考

運営基準の主な指摘事項 【事故発生時の対応、非常災害対策】

事例 7 事故報告に関して市に報告されていない

- 市に報告する必要のある事故報告について、骨折以上の怪我の場合として
いることがあるが、医師の受診をした場合は、怪我の程度に関係なく、市
に報告すること。

事例 8 非常災害対策が適切でない

- 非常災害対策計画について、火災・地震・水害への対策を網羅すること。
- 必要な避難訓練を実施すること。特に水害に係る避難訓練は、1年に
1回以上実施した上で、市に報告すること。

運営基準の主な指摘事項 【サービス提供の記録】

事例 9 サービス提供に関する記録漏れがある

- 介護報酬請求の根拠となるサービス提供の記録が漏れている場合があるため、確実に記録すること。
例 送迎、入浴（加算・減算に関連）

事例 10 送迎車の運行に関する記録漏れがある

- 事故に備えてリスクを軽減し、また、サービス提供時間を適切に把握するために、事業所の発着時間、利用者名、運転者名等を記録した車両運行簿を整備することが望ましい。
※利用者を送迎車に置き去りにした事例が他自治体で発生しています。
リスクマネジメントとして、常に事故防止に努めてください。

ケアプランの主な指摘事項

事例 1 アセスメント、モニタリング等の未実施

- 確実に実施し、記録すること。
- 居宅介護支援の場合は、運営基準減算に該当。
- どこで、誰と実施したか記録すること。

事例 2 ケアプランを利用者、サービス事業者にいつ交付したかが支援経過に記載されていない場合がある

- 実施が確認できない場合、運営基準減算（居宅介護支援）に該当する恐れがあるため、確実に支援経過等に記録すること。
- 交付の日付がサービス実施後になっている場合があるため、プロセスに注意すること。

ケアプランの主な指摘事項（居宅介護支援）

事例3 医療系サービスを位置付けている場合に、主治医へケアプランを送付した記録が確認できない

- サービス計画に位置付ける際に意見を求めた主治医にケアプランを交付し、記録すること。
- 主治医意見書で主治医の意見を確認する場合は、その後のケアプラン送付まで確実に行うことができるように病院と意思疎通を図ること。

事例4 福祉用具貸与を継続して利用する利用者について、サービス担当者会議でその必要性が十分議論されていない

- 必要性を十分に検討せず選定した場合、利用者の自立支援は大きく阻害される恐れがある。
- サービス担当者会議において、その必要性について専門的意見を聴取検証し、継続する場合はその理由を第4表に記載することで一連の議論の流れを把握できるようにすること。

記録漏れ防止に関する取り組み事例

利用者名	有効期限	アセスメント	担当者会議	ケアプラン作成	プラン交付 (利用者)	プラン交付 (担当者)	プラン交付 (主治医)	モニタリング
利用者 1								
利用者 2								
...								

- 定期的に実施、記録が必要な項目について確認表を作成
- 該当欄に担当者が実施した日付を記録
- 毎月末に管理者がチェックを行い、記録漏れを防ぐ

加算・減算の主な指摘事項 【介護職員処遇改善加算】

事例 1 内容を職員に周知していない

- 介護職員処遇改善計画書やキャリアパス規程等の内容を従業者に対して、回覧などで周知を必ず行うこと。

事例 2 実施していることが記録で確認できない

- キャリアパス要件を賃金体系で定める場合は、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件について明記すること。
- 実施内容について確実に記録すること。

加算・減算の主な指摘事項【身体的拘束廃止未実施】 GH

事例3 身体的拘束の禁止に関して適切に対応していない

- 身体的拘束等を行う場合は、その様態・時間、利用者の心身の状態、緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 身体拘束等の適正のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- 身体拘束等の適正のための指針を整備すること。
- 身体拘束等の適正のための研修を採用時及び定期的（最低1年に1回）に実施すること。

加算・減算の主な指摘事項【医療連携体制加算】 GH

事例 4 看護職員の勤務実態、業務内容が確認できない

- 看護職員の勤務実態が確認できるよう、体制を明確にすること。
- 事業所の職員である看護職員又は医療機関や訪問看護ステーション等との連携により、24時間連絡相談できる体制を確保すること。
また、そのことがわかるように契約を締結すること。

事例 5 重度化した場合の対応に係る指針の同意がない

- 当該指針については、入居の際に利用者又はその家族等に対して内容を説明し、同意を得ること。

加算・減算の主な指摘事項【運動器機能向上加算】 通所系

事例 6 運動器機能向上計画の目標の設定が不適切

- 短期目標の延長が連続した結果、長期目標との区別がなくなったり、長期間目標が変更されていない場合が見受けられた。運動器機能向上計画の長期目標は3月程度、短期目標は1月程度で達成できる目標を設定すること。

事例 7 計画実施期間終了後、継続する場合のプロセスが正しく行われていない

- 運動器機能向上サービスの提供から3か月後、介護支援専門員に事後アセスメント結果を報告し、運動器機能向上サービスの継続が必要であると介護支援専門員が判断した記録を残すこと。

加算・減算の主な指摘事項【個別機能訓練加算】 通所系

事例 8 個別機能訓練計画の目標の設定が不適切

- 短期目標の延長が連続した結果、長期目標との区別がなくなったり、長期間目標が変更されていない場合が見受けられたため、見直すこと。
- 長期目標は身体機能だけでなく、生活機能の構成要素をバランスよく含めて設定すること。

事例 9 実施記録に不備がある

- 実施時間、訓練内容及び担当者等を記載することが必要であるとされているため、実施開始時間及び終了時間、担当者の記載を利用者ごとに行うこと。

加算・減算の主な指摘事項【運営基準減算】 居宅介護支援

事例10 介護報酬の改定による新設の減算に関して対応を行っていない

- 以下①②を利用者に文書を交付して説明すること。
 - ①利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができる。
 - ②利用者は居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス事業所等の選定理由を求めることができる。
- 令和3年度からは①②のほか③も説明交付が必要になったため注意
 - ③ケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況（サービス割合及び事業者上位3位まで）
- 重要事項説明書に上記文言を入れ、説明及び同意をもらう等の方法が考えられる。

加算・減算の主な指摘事項【特定事業所集中減算】 居宅介護支援

事例 1 1 特定事業所集中減算計算書を作成していなかった

- 計算書の提出は行わなくてよい場合もあるが、計算書の作成自体は全ての事業所が行い、保存すること。

事例 1 2 特定事業所集中減算計算書をサービス事業所単位で計算していた

- 計算書はサービスごとに紹介率最高法人単位で計算すること。
※通所介護と地域密着型通所介護については合算して計算しても可

事例 1 3 他の法人運営の居宅介護支援事業所と共同の事例検討会、研修会等の実施に関する計画について、いつ策定されたか等確認ができない

- 計画に策定年月日を記載することで、前年度までに内容、実施時期、共同で実施する他事業所等について策定されていることを明らかにすること。
- 単独で行う研修についても前年度中の計画策定が必要。

事例 1 4 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議の開催不足

- 職員の情報共有のために、おおむね週 1 回以上は行うこと。
- 開催されたことがわかるように議事録等の記録を忘れずに行うこと。

加算・減算の主な指摘事項【入院時情報連携加算】 居宅介護支援

事例 1 5 入院時情報連携として病院に提供する内容の不足

- 必要な情報（入院日、心身の状況、生活環境、サービスの利用状況）を満たしているか、情報提供書類を確認すること。
- 厚生労働省様式を参考にすること。

事例 1 6 病院と口頭でのやりとりがない方法（FAXやメール、郵送等）により情報提供を行った場合に、送信後の受け取り確認を行っていなかった

- 確実に情報が提供されているか、受け取り確認（例：電話確認、メール、FAXの返信等）を行い、支援経過等に記録すること。

令和6年度からの確認事項

経過措置であった次の内容が令和6年4月1日から義務化となることから、令和6年度より実地指導において確認します。

義務化まで残りわずかですが、入念な準備をお願いいたします。厚生労働省のホームページにて、関連の内容のもの掲載されていますのでご確認をお願いします。

※研修等の実施頻度はサービスによって異なります。

- 無資格者の「認知症介護基礎研修」受講について
- 高齢者虐待防止対策に係る指針、委員会、研修について
- BCP（業務継続計画）の策定、訓練について
- 感染症対策に係る指針、委員会、研修について

おわりに 社会福祉課福祉監査係からのお願い①

- 例年3年に1度、基準等が変更となっていますので、行政機関等からのお知らせを必ず確認してください。（令和6年度は介護報酬等の改定（医療・介護・障害福祉の3大改定）があります。）
- 実地指導の確認は**基本的に記録主義**です。**客観的に確認できる**ように書類の作成及び整備をしてください。
- 居宅介護支援事業所において、ケアプランは担当者により記載方法や内容にばらつきが見られます。実施記録等基本的な取り扱いに関しては可能な限り事業所で統一してください。
- 加算・減算等の給付基準に関しては、報酬告示等に沿った取り扱いが求められます。**事業所で算定している加算に関しては、今一度要件を確認し確実に遺漏のないようお願いします。**場合によっては、過年度に遡って過誤調整をお願いする場合があります。

おわりに 社会福祉課福祉監査係からのお願い②

- 実地指導は厚生労働省の示す標準確認項目により、重要な項目を絞ったものですので、自主点検表を活用するとともに、市や国からの通知等、事業者が講ずべき内容を確認し、適切な運営をお願いします。
- 管理者の変更等により、改善された内容が元に戻るこないよう引継ぎ等を実施し、適切な運営の継続をお願いします。
- 基準等の取扱いに疑義が生じた場合は、**介護保険課保険料・給付係**、**高齢者福祉課高齢者福祉係**もしくは**社会福祉課福祉監査係**に相談してください。