

令和5年度 介護サービス事業者説明会（集団指導）

「訪問看護（介護予防含む）」

3 運営基準の留意点について

高崎市 福祉部指導監査課

1

3-1 令和3年度主な改正内容

2

3-1 (1) ハラスメント防止のための措置

<R3年度制度改正/R4.4.1 から義務化>

職場におけるハラスメント（セクシャルハラスメントやパワーハラスメント）を防止するために下記の措置を講じる必要がある。

- ①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、従業者に周知・啓発する。
- ②担当者を定める等、相談への対応のための窓口をあらかじめ定める。

※ 利用者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しても、方針を明確化する等の措置が望ましい。

3

3-1 (2) 業務継続計画の策定等

<R3年度制度改正/R6.3.31までは努力義務>

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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、次の措置を講じる。

- ①感染症及び災害に係る業務継続計画を策定し、従業者に周知する。
- ②業務継続計画についての研修及び訓練（シュミレーション）を、定期的（年1回以上）に実施し、実施内容を記録する。
- ③業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更を行う。

※「介護施設・事業所における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」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」参照

4

3-1 (2)業務継続計画の策定等

【業務継続計画に盛り込む内容】

(1) 感染症に係る業務継続計画

- ① 平時からの構え（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）
- ② 初動対応
- ③ 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）

(2) 災害に係る業務継続計画

- ① 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、必需品の備蓄等）
- ② 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- ③ 他施設及び地域との連携

3-1 (3)衛生管理等

<R3年度制度改正／R6.3.31までは努力義務>

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じる。

- ① 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をおおむね6月に1回以上開催し、その結果について、従業者に周知する。
- ② 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、平常時の対策や発生時の対応を規定する。
- ③ 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練（シュミレーション）を定期的（年1回以上）に実施し、実施内容を記録する。

※ 「介護現場における感染対策の手引き」参照

3-1 (4) 地域との連携等

<R3年度制度改正／R4.4.1 から義務化>

- ①事業所と同一の建物に居住する利用者に対してサービス提供を行う場合には、当該建物に居住する利用者以外に対してもサービス提供を行うよう努める。

3-1 (5) 虐待の防止

<R3年度制度改正／R6.3.31までは努力義務>

虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じる。

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催し、その結果について従業者に周知する。
- ②虐待の防止のための指針を整備する。
- ③虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施し、実施内容を記録する。
- ④①から③までを適切に実施するための担当者を置く。

※ 新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施することが重要。

※ 運営規程においても、虐待の防止のための措置に関する事項を規定する。

3-1 (5)虐待の防止

【虐待の防止のための指針に盛り込む内容】

- ①事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ②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
- ③虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ④虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ⑤虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ⑥成年後見制度の利用支援に関する事項
- ⑦虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ⑧利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ⑨その他虐待の防止の推進のために必要な事項

3-2 指摘の多い事例

3-2 指摘の多い事例

①内容及び手続の説明及び同意

【指摘事項①】

- 重要事項説明書の記載内容が、運営規程又は実態と相違している。
- 重要事項説明書の苦情受付機関に、通常の事業の実施地域の市町村介護保険担当窓口及び国保連合会の連絡先を記載していない。
- 重要事項説明書を交付したことが書類で確認できない。

3-2 指摘の多い事例

①内容及び手続の説明及び同意

【POINT】

- ✓ 重要事項説明書が運営規程又は実態と相違していることが多い事項
（例）従業員の員数、通常の事業の実施地域、営業日及び営業時間
※ 従業員の員数について、人員基準を満たす範囲で「〇人以上」と記載することも可。
- ✓ 苦情受付機関：高崎市の場合「介護保険担当課 027-321-1111」
- ✓ 重要事項説明書を交付したことを支援経過記録等に記録する、又は重要事項説明書に「交付を受けました（又は受領しました）」といった文言を記載すると交付したことが書類で確認できる。

3-2 指摘の多い事例

①内容及び手続の説明及び同意

【指摘事項②】

- 報酬改定等で利用料の変更があった場合に、同意を得たことが確認できない。
- 料金表の記載内容に誤りがある、又は記載内容が不足している。

【POINT】

- ✓ 利用料の変更があった場合は、変更後の金額を反映させた重要事項説明書等（一部差し替えとして、料金表のみでも可）の同意を得る。
- ✓ 料金表は最新の情報に更新する。
- ✓ 料金表を単位数で作成している場合は、1単位の単価を記載する。
- ✓ 利用料その他の費用について、徴収している費用は漏れなく記載する。（算定する加算も同様）

3-2 指摘の多い事例

②居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

居宅サービス計画等の変更の援助

【指摘事項】

- 居宅サービス計画に位置付けているサービスを提供していない。
- 居宅サービス計画に位置付けられていないサービスを提供している。

【POINT】

- ✓ 居宅サービス計画と訪問看護計画の整合性がとれているかを確認する。
- ✓ 居宅サービス計画と異なる曜日又は提供時間でサービスを提供する場合や利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、居宅介護支援事業者に連絡する。

3-2 指摘の多い事例

③サービスの提供の記録

【指摘事項】

- 提供したサービスの具体的な内容を記録していない。
- 提供したサービスの内容が、訪問看護計画に沿っていない。
- 利用者の心身の状況について記録していない。

【POINT】

✓ 提供した具体的なサービス内容の記録は以下の点で重要である。

- ①従業者が共同して訪問看護計画を見直す際などに、利用者に対するサービスの質の向上に繋がる。
- ②サービス内容や報酬請求が適正であることを証明する重要な拳証資料である。

※サービス提供記録がない場合には、介護報酬が返還となる場合があるので、注意すること。

15

3-2 指摘の多い事例

④訪問看護の基本取扱方針

訪問看護の具体的取扱方針

【指摘事項】

- 事業者が自らその提供する訪問看護の質の評価を行っていない。

【POINT】

✓ サービス提供の実施状況や目標達成状況等の項目ごとに評価を行い、必要に応じて訪問看護計画の修正を行う等の改善を図る。

16

3-2 指摘の多い事例

⑤主治の医師との関係

【指摘事項】

- 医師の指示書の交付を受けていない又はサービス提供開始後に交付を受けた。
- 訪問看護計画書及び訪問看護報告書を主治医に提出していない又は提出したことを記録していない。

【POINT】

- ✓ 訪問看護サービスの提供開始前に医師から指示書の交付を受けるとともに、交付日の記載漏れ等がないか確認する。
- ✓ 訪問看護計画書及び訪問看護報告書を主治医に提出するとともに、提出した文書、提出日、提出方法等の記録を整備する。

3-2 指摘の多い事例

⑥訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

【指摘事項①】

- サービス提供前に計画を作成していない。
- 計画について、サービス提供前に利用者又はその家族に対し説明しておらず、同意を得ていない。
- 計画作成時に、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等の確認を行っていない。

3-2 指摘の多い事例

⑥訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

【POINT】

- ✓ 計画の作成及び利用者又はその家族に対して説明し同意を得ることは、サービス提供前に行う。
- ✓ 計画を作成するときは、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を把握する必要がある。特に介護度が変更となったときは、心身の状況等にも変化があると考えられるので、現在の状況等を把握する必要がある。

3-2 指摘の多い事例

⑥訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

【指摘事項②】

- サービス担当者会議で検討された事項が計画に反映されていない。
- 目標がサービス内容と相違している。

【POINT】

- ✓ 服薬、水分補給、利用者の特性、その他注意すべきことが担当者会議で話し合われていれば、その内容について、計画に反映させる。
- ✓ 計画を作成するときは、目標とサービス内容の整合性がとれているかどうかを確認する。特に提供するサービスを追加する場合は注意する。

3-2 指摘の多い事例

⑥訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

【指摘事項③】

- 計画の作成にあたって、居宅サービス計画の交付を受けていない。
- 計画作成後、サービス内容に変更があっても計画を見直していない。
- 計画の短期目標の期間が経過しているにも関わらず、目標期間の延長や目標の見直し等を行っていない。

3-2 指摘の多い事例

⑥訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

【POINT】

- ✓ 計画は、居宅サービス計画の内容に沿ったものでなければならぬため、**居宅サービス計画の交付を受け**、サービス内容の確認を行うことが重要となる。
- ✓ サービス内容に変更があった場合は、計画を見直す。
- ✓ 計画の短期目標の期間の終了時に、目標期間の延長や目標の見直し等を行う。

3-2 指摘の多い事例

⑥訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

【指摘事項④】

- 訪問看護記録書Ⅰ及びⅡに不備がある。
- 理学療法士等が訪問看護を提供したが、訪問看護報告書に理学療法士等が提供した訪問看護の内容とその結果等を記載した文書を添付していない。

【POINT】

- ✓ 記録書Ⅰの依頼目的、初回訪問年月日、主たる傷病名、現病歴、既往歴、療養状況、介護状況、生活歴等は漏れなく記載する。
- ✓ 記録書Ⅱの訪問年月日、利用者の状態、実施内容等は漏れなく記載する。

23

3-2 指摘の多い事例

⑦運営規程

【指摘事項】

- 運営規程に定めている従業者の職種、員数、利用料等が実態と相違している。

【POINT】

- ✓ 従業者の員数について、人員基準を満たす範囲で、「〇人以上」と記載することも可。（重要事項説明書と表記を統一する）
- ✓ 運営規程の内容は、最新の情報に更新する。
（例）・利用者負担の割合が1割～2割のままで、3割に対応していない。
- ✓ 運営規程の内容を変更する場合は、別途、変更届の提出が必要。

24

3-2 指摘の多い事例

⑧勤務体制の確保等

【指摘事項】

- 月ごとの勤務表において、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等が明確にされていない。
- 月ごとの勤務表において、併設事業所で兼務している従業員について、それぞれの時間を区分して勤務表が作成されていない。
- 従業員の資質向上のための研修が、計画的に実施されていない。
- 研修（内部・外部を含む）の実施記録等が保存されていない。

3-2 指摘の多い事例

⑧勤務体制の確保等

【POINT】

- ✓ 事業所内で職種を兼務している場合は、**職種ごとに勤務時間を区分して記載**する。
- ✓ 併設事業所等で兼務している場合は、併設事業所等での勤務時間を区分して記載する。（訪問看護事業所での勤務時間のみ記載）
- ✓ 研修の機会の確保については、具体的な目標、内容、実施時期等を定めた研修計画を作成し、従業員が研修に参加した場合は、復命書の供覧等、他の従業員へ研修内容を伝達することにより知識の共有を図ることが望ましい。
- ✓ 研修の実施記録には受講者についても記録をする。

3-2 指摘の多い事例

⑨ 掲示

【指摘事項】

- 運営規程以外のサービスの選択に資する重要事項が掲示されていない。
- 掲示内容が更新されていない。

【POINT】

- ✓ 利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項とは、運営規程の概要、勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況等である。
- ✓ 利用者やその家族に対して見やすい場所に掲示する。

※利用者又はその家族等が自由に閲覧できるように、ファイル等に入れて、受付コーナー等に立てかけておくことでも差し支えない。

3-2 指摘の多い事例

⑩ 秘密保持等

【指摘事項】

- 利用者家族の個人情報の使用について、利用者家族から同意を得ていない。
- 従業者及び従業者であった者が、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じていない。

【POINT】

- ✓ 家族の個人情報を使用する場合もあるため、利用者だけでなく家族からもあらかじめ文書により同意を得る。
- ✓ 従業者の雇用時に秘密保持に関する誓約書を交わす等の措置を講じる。
- ✓ どのような行為が情報漏えいになってしまうのかという研修を行うことも必要。

3-2 指摘の多い事例

①事故発生時の対応

【指摘事項】

- 事故の内容の記録のみで、「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組」等が記録されていない。

【POINT】

- ✓ 事故対応マニュアルを作成し、従業員へ周知する。
- ✓ 発生した事故やヒヤリハットを個人の責任とせず、事業所全体として対応するためにも、発生した事例を分析し、再発防止に向けて取り組むこと。
- ✓ 損害賠償保険に加入するか、又は賠償資力を有し、賠償が必要な事態に速やかに対応できるようにする。

3-2 指摘の多い事例

①事故発生時の対応

【市に対する報告が必要な事故】

- 利用者等の医療機関の受診を要するけが・異食・誤嚥・誤薬等が発生した場合
- 感染症が集団発生した場合
- 食中毒が発生した場合
- 利用者等が死亡に至った場合であって、サービスとの因果関係が疑われる場合や、家族との間に問題が生じる可能性がある場合
- 利用者等が離脱し、行方不明になった場合
- 従業員による法令違反、不祥事等が発生した場合
- 利用者等の送迎・通院時に交通事故が発生した場合
- その他、報告が必要となるような事例が発生した場合

3-2 指摘の多い事例

⑫会計の区分

【指摘事項】

- 会計帳簿が事業所ごとに区分されていない。
- 介護保険事業と他の事業の会計が区分されていない。

【POINT】

- ✓ 事業所ごとに経理を区分する。
- ✓ 事務的諸経費等についても按分する方法により、会計を区分する。

3-2 指摘の多い事例

⑬記録の整備

【指摘事項】

- 訪問看護計画を変更したら、以前の訪問看護計画を廃棄している。
- 契約解除になった利用者の記録をすぐに廃棄している。

【POINT】

- ✓ 利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、**その完結の日から5年間保存**すること。（2年間ではない。）
- ✓ 「その完結の日」とは、個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡等）により一連のサービス提供が終了した日を指すものとする。