

運営指導における 主な指摘事項について

高崎市 福祉部指導監査課

1

目次

- 1 共通事項（動画視聴あり）・・・ 3～19ページ
- 2 個別事項（動画視聴なし）・・・ 20～39ページ

この資料において、一部のサービスのみに該当するものを分類している場合があります。
特に以下の分類は、対象サービスに注意してください。

施設：介護老人保険施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

施設系：介護老人保険施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護

2

1 共通事項

(1)内容及び手続の説明及び同意

- 重要事項説明書の記載内容が不足している

⇒不足していることが多い事項

- ・ 従業者の職務内容
- ・ 提供するサービスの第三者評価の実施状況
- ・ 事故発生時の対応

⇒第三者評価の実施状況は、実施していない場合もその旨を記載する

対象サービス：訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、看護小規模多機能型居宅介護、介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

※第三者評価は、福祉サービス第三者評価のこと。群馬県の場合は、第三者評価の制度説明、評価機関及び評価の結果等について、社会福祉法人群馬県社会福祉協議会のホームページに掲載している

1 共通事項

(1)内容及び手続の説明及び同意

- 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

⇒相違していることが多い事項

- ・ 従業者の員数
- ・ 通常の事業（送迎）の実施地域（施設系以外）
- ・ 営業日及び営業時間（施設系以外）

※ 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

- 重要事項説明書を交付したことが書類で確認できない

⇒重要事項説明書を交付したことを支援記録等に記録する、又は重要事項説明書に交付したことが分かるような文言を追加する

（例）重要事項説明書について、説明を受け、同意し、受領しました

1 共通事項

(1)内容及び手続の説明及び同意

- 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
⇒利用料の変更があった場合は、変更後の内容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
- 料金表の記載内容に誤りがある、又は記載内容が不足している
⇒料金表は最新の情報に更新する
⇒単位数に対して、単位ではなく円と表記している場合があるので、注意する
（例）入浴介助加算 正：1日40単位 誤：1日40円
⇒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）

1 共通事項

(1)内容及び手続の説明及び同意

その他の指摘事項

- 重要事項説明書について、同意日の記入がない
- 利用料の額について、3割負担の記載がない
- 重要事項説明書の苦情相談窓口に、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
- 重要事項説明書に通常の送迎の実施地域を記載していない（短期入所生活介護・短期入所療養介護）

1 共通事項

(2)計画の作成

- 計画に対して、利用者の同意を得たことが確認できない
⇒計画への同意署名が利用者ではなく家族の名前の場合は、利用者の同意を得たとは言えない。必ず利用者の名前の署名が必要となる
⇒利用者が署名できない場合等は、家族等に代筆してもらい、その旨を明記する
- 計画を交付したことが書類で確認できない
⇒計画を交付したことを支援記録等に記録する、又は計画に交付したことが分かるような文言を追加する
(例) ○○計画について、説明を受け、同意し、受領しました
説明・同意・交付日 令和○年○月○日 利用者名 ○○ ○○
代筆者名 ○○ ○○ (続柄)
- サービス提供後に計画を作成している

1 共通事項

(3)運営規程

- 運営規程の記載内容が実態と相違している
⇒相違していることが多い事項
・ 従業者の員数 ・ 利用者負担割合 ・ 営業日及び営業時間
※従業者の員数について、人員基準を満たす範囲で、「○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）
※最新の情報に更新する
 - 運営規程に虐待の防止のための措置に関する事項を規定していない
⇒虐待の防止のための措置として、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等についても規定する
- ◎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

1 共通事項

(4)勤務体制の確保等

- 月ごとの勤務表において、従業員の職種、常勤・非常勤の別、兼務関係及び職種ごとの勤務時間を明確にしていない
⇒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
⇒従事した時間はタイムカードや出勤簿等で確認できるようにする
- 従業員が他の事業所等と兼務する場合に、月ごとの勤務表において、それぞれの勤務時間を明確にしていない
⇒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（当該事業所での勤務時間のみを記載）

1 共通事項

(4)勤務体制の確保等

- 従業員の資質向上のための研修を実施していない
⇒運営基準で規定された研修以外にも、従業員の資質向上を図るために事業所内研修を実施し、非常勤職員も含めて研修への参加の機会を確保することが必要である
⇒内部研修に参加できなかった従業員に対して研修内容を周知するとともに、従業員が外部研修に参加した場合は、復命書の供覧等により、他の従業員へ研修内容を伝達することで知識の共有を図ることが望ましい
- 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・啓発をしていない
⇒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

1 共通事項

(5)秘密保持等

- 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（施設以外）
⇒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使用する場合は、あらかじめ文書により家族の同意を得る
⇒利用者に判断能力があり、利用者が家族の個人情報を使用することを含めて同意署名をしたとしても、家族の同意を得たことにはならず、家族から同意を得る必要がある
⇒個人情報使用同意書において、同意した者が家族と分かるよう、利用者との関係性を記入する欄を様式に追加する
- 秘密保持の誓約書を徴取していない従業者がいる
⇒従業者の雇用時において、秘密保持に関する誓約書の徴取漏れに注意する
⇒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

11

1 共通事項

(6)業務継続計画の策定等

- 策定した業務継続計画が感染症のみ、又は災害のみである
- 研修及び訓練を実施していない、又は必要回数実施していない
⇒研修及び訓練については、研修計画に盛り込む等して、運営基準において定められた頻度で実施できるようにする
- 研修及び訓練の実施内容を記録していない
⇒研修及び訓練については、他の研修と同様に記録（日時、参加者、内容等）を残す。特に、訓練（シミュレーション）を実施したことが確認できるようにする
- 業務継続計画の内容に不備がある

12

1 共通事項

(6)業務継続計画の策定等

⇒業務継続計画には以下の内容を記載する

【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）

【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

1 共通事項

(7)衛生管理等

- 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の結果について、従業者に周知していない

⇒委員会の結果（議事録）を従業者に周知したことが分かるよう記録を整備する

- 感染症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

⇒指針とマニュアルは別のものである点に注意する

- 研修及び訓練の実施内容を記録していない

⇒研修及び訓練については、他の研修と同様に記録（日時、参加者、内容等）を残す。特に、訓練（シミュレーション）を実施したことが確認できるようにする

- 指針の内容に不備がある

◎施設の場合は、委員会、指針及び研修の内容に食中毒を含める

1 共通事項

(7)衛生管理等

⇒指針には以下の内容を盛り込む

【平常時の対策】

- ①事業所（施設）内の衛生管理（環境の整備等）
- ②日常のケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）

【発生時の対応】

- ①発生状況の把握
- ②感染拡大の防止
- ③医療機関や保健所、市町村における事業所（施設）関係課等の関係機関との連携
- ④行政等への報告

1 共通事項

(8)虐待の防止

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会の結果について、従業者に周知していない
⇒委員会の結果（議事録）を従業者に周知したことが分かるよう記録を整備する
- 虐待の防止のための指針を整備していない
⇒指針とマニュアルは別のものである点に注意する
- 研修の実施内容を記録していない
⇒研修については、他の研修と同様に記録（日時、参加者、内容等）を残す
⇒**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**
- 虐待の防止のための指針の内容に不備がある

1 共通事項

(8)虐待の防止

⇒指針には以下の内容を盛り込む

- ①事業所（施設）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（施設）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（入所者）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

1 共通事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

加算の算定についての指摘事項

- 同意が必要な加算において、同意を得ていない、又は同意を得たことが記録で確認できない
- 加算の算定要件の一部を満たしていない
- 加算の算定に当たって、留意事項通知や事務処理手順に記載された内容に則った取り組みを行ったことが確認できない

※具体的な指摘内容は、「2 個別事項 (9) 介護給付費の算定及び取扱い」に記載していますので、確認してください

1 共通事項

《受講報告の提出について》

全ての動画の視聴及び掲載資料の確認が終わりましたら、電子申請システム（LoGoフォーム）により、期日までに受講報告を提出してください。

受講報告の提出方法等については、ホームページに資料（受講報告の提出について）を掲載していますので、ご確認ください。

【掲載場所】

高崎市トップページ▶分類でさがす▶健康・福祉▶地域福祉・生活保護・自立支援
▶指導監査課▶令和6年度介護サービス事業者説明会（集団指導）

19

2 個別事項

(1) 人員基準

- 職種ごとに人員基準で定められた員数を配置していない
⇒通所介護（地域密着型、認知症対応型含む）は、人員基準についての指摘が比較的多い
（例）生活相談員をサービス提供時間数に応じて必要数配置していない
介護職員を利用者数及びサービス提供時間数に応じて必要数配置していない
単位ごとに看護職員を1名以上配置していない
生活相談員又は介護職員のうち、常勤の者を1名以上配置していない
※他のサービスにおいても、職員の配置が人員基準を満たしているか常に確認することが必要である
- 常勤の者を配置していない
⇒法人としては常勤職員であっても、事業所としては非常勤となる場合がある点に注意する
（例）併設の入所施設の介護職を兼務している場合

20

2 個別事項

(2)サービスの提供の記録

- サービス提供時の利用者の心身の状況を記録していない
- 入所（入居）に際し、入所（入居）の年月日及び施設名等を入所（入居）者の被保険者証に記載していない（施設系）
- 提供した具体的なサービスの内容等を記録していない（訪問系、通所系）
⇒提供した具体的なサービス内容の記録は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挙証資料である。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
- 提供記録に併設施設（住宅型有料老人ホーム等）としてのサービス内容が混在している（訪問系）

2 個別事項

(3)具体的取扱方針等(居宅介護支援)

- モニタリングに当たって、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接したことが記録で確認できない
- 居宅サービス計画に生活援助中心型の訪問介護を位置付けた理由を記載していない
⇒身体介護中心型を位置付けていても、単独で生活援助中心型（生活援助2・生活援助3）を位置付けている場合は、算定理由の記載が必要である
- 居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性を確認していない
⇒担当者に居宅サービス計画を交付したときは、個別サービス計画の提出を求める

2 個別事項

(3) 具体的取扱方針等(居宅介護支援)

- 主治の医師等の意見を求めた場合において、作成した居宅サービス計画を主治の医師等に交付したことが記録で確認できない
⇒交付したことが分かるよう支援経過記録等に記録を残す（担当者に交付した場合も同様）
- 居宅サービス計画に、福祉用具貸与が必要な理由や福祉用具貸与を継続して利用する理由を記載していない
- サービス担当者会議において、福祉用具貸与を継続して利用することの必要性を検討していない、又は検討したことが記録で確認できない
⇒福祉用具貸与を継続して利用する場合に、継続利用の必要性を検討したことが分かるよう「サービス担当者会議の要点」等に記録を残す

2 個別事項

(4) 個別サービス計画の作成等(施設系以外)

- 個別サービス計画作成時に、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
⇒個別サービス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。特に要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、必ず状況等の把握をする必要がある
- サービス担当者会議等での検討内容を個別サービス計画に反映していない
- 個別サービス計画の作成にあたり、居宅サービス計画の交付を受けていない
⇒個別サービス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等を行うことが重要である（居宅サービス計画との整合性の確認）

2 個別事項

(4)個別サービス計画の作成等(施設系以外)

- 居宅サービス計画の短期目標期間の終了時に、目標期間の延長等について確認していない
⇒居宅サービス計画の短期目標期間の終了時に、居宅サービス計画の目標期間の延長や目標の見直しの有無等を確認し、個別サービス計画が居宅サービス計画に沿ったものにする
⇒電話で確認した場合は、確認した内容を記録に残す
- 個別サービス計画の実施状況や目標の達成状況の評価について、利用者又はその家族に説明していない（訪問系・通所系）
⇒個別サービス計画の実施状況や目標の達成状況の評価について記録を残すとともに、利用者又はその家族に説明した場合は、そのことも記録に残す

2 個別事項

(4)個別サービス計画の作成等(施設系以外)

その他の指摘事項

- アセスメントやサービス担当者会議等で利用者の心身の状況等を把握する前に、個別サービス計画を作成している
- 個別サービス計画の利用者の同意が遅れている
- 個別サービス計画の援助内容が画一的で、利用者の個別の課題が反映されていない

2 個別事項

(5)身体的拘束等の適正化(施設系)

- 身体的拘束等の適正化のための委員会を開催したことや結果を従業者に周知したことが記録で確認できない
⇒委員会の議事録を作成し、その内容を従業者に周知したことが分かるよう記録を整備する
- 身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施したことが確認できない
⇒研修については、他の研修と同様に記録（日時、参加者、内容等）を残す
- 身体的拘束等を行う場合に、その態様及び時間、その際の利用者（入所者）の心身の状況を記録していない
- 身体的拘束等の適正化のための指針の内容に不備がある

2 個別事項

(5)身体的拘束等の適正化(施設系)

⇒指針には以下の内容を盛り込む

- ①事業所（施設）における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ②身体的拘束適正化検討委員会その他事業所（施設）内の組織に関する事項
- ③身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④事業所（施設）内で発生した身体的拘束等の報告方法等のため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利用者（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

2 個別事項

(6)非常災害対策(訪問系以外)

- 風水害に対処するための計画を整備していない

⇒非常災害に関する具体的計画とは、消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画のこと。身体、生命の安全の確保と物的被害の軽減を主な目的とし、災害が発生した場合に必要な対応が迅速かつ円滑にとれるよう、災害発生時における職員の役割分担や基本行動等について定めたもの。この計画を基に、災害リスクを把握し、災害時の避難等を訓練する

⇒業務継続計画（BCP）は、身体、生命の安全確保に加え、優先的に継続、復旧すべき重要業務の継続または早期復旧を主な目的とし、この計画を基に、非常災害に関する具体的計画の避難後に業務を継続する

⇒非常災害に関する具体的計画と業務継続計画（BCP）は、共通する部分はあるが、別のものなので注意する

2 個別事項

(6)非常災害対策(訪問系以外)

⇒非常災害に関する具体的計画には以下の内容を盛り込む

- ①事業所（施設）の立地条件（地形 等）
- ②災害に関する情報の入手方法（「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認 等）
- ③災害時の連絡先及び通信手段の確保（自治体、家族、職員 等）
- ④避難を開始する時期、判断基準（「避難準備情報発令」時 等）
- ⑤避難場所（市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース 等）
- ⑥避難経路（避難場所までのルート（複数）、所要時間 等）
- ⑦避難方法（利用者ごとの避難方法（車いす、徒歩等） 等）
- ⑧災害時の人員体制、指揮系統（災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員数 等）
- ⑨関係機関との連絡体制

2 個別事項

(6)非常災害対策(訪問系以外)

- 夜間又は夜間を想定した消火及び避難訓練を実施していない
⇒防火管理者の選任が義務付けられている場合は、消火及び避難訓練を年2回以上実施し、そのうち1回は夜間又は夜間を想定した訓練の実施が必要である（通所系以外）
⇒通所系は2回とも昼間の訓練を実施する（宿泊サービスを提供している場合は定期的に夜間を想定した訓練を実施する）
⇒防火管理者の選任が義務付けられていない場合は、定期的に実施する
- 実施した訓練の内容について、記録していない
⇒訓練の内容として、所要時間、参加者、前回の課題の改善内容、新たに見つかった課題等を記録し、次回の訓練に生かす

2 個別事項

(7)地域との連携等(地域密着型のみ)

【運営推進会議（介護・医療連携推進会議を含む）】

- 運営推進会議を開催していない、又は開催頻度が基準を満たしていない
⇒新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、運営推進会議はコロナ禍前の方
法等での開催となるので注意する
- 運営推進会議での報告、評価、要望、助言等について記録を作成していない
- 運営推進会議についての記録を公表していない
⇒運営推進会議の記録は事業所の窓口又はホームページ等を活用して公表する。その際は、利用者及びその家族等の個人情報に配慮する

2 個別事項

(8)その他

- 医療費控除対象額を記載する必要のない利用者の領収書に、医療費控除対象額を記載している
⇒医療系のサービスを利用している利用者の領収書に、医療費控除対象額を記載する
- 高崎市への報告が必要な事故（誤薬事故含む）について、報告していない
⇒事故が発生した場合は、「高崎市介護保険事業者及び高齢福祉事業者等における事故発生時の報告取扱要綱」に基づき、長寿社会課に報告する
- 褥瘡の発生を予防するための体制の整備ができていない（施設）
⇒褥瘡の発生を予防するための体制整備として、褥瘡のハイリスク者に対する褥瘡予防のための計画の作成、実践並びに評価の実施、専任の施設内褥瘡予防対策担当者の配置、褥瘡予防対策チームの設置、褥瘡対策のための指針、介護職員等に対する褥瘡対策に関する施設内職員継続教育等を実施する

2 個別事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

この項目では、加算要件のうち指摘の多かった点だけを抽出して記載しています。そのため、記載した内容以外にも加算の算定要件がある点に留意してください。

また、この資料を確認の上、事業所（施設）において算定している加算について、算定要件を満たしているかどうかを改めて確認するとともに、第三者の視点においても要件を満たしていることが確認できるように記録を整備してください。

2 個別事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

【介護職員等処遇改善加算】

- 介護職員等処遇改善加算の要件を満たしていない、又は満たしていることが確認できない
⇒介護職員等処遇改善加算の要件について、次の点に注意する

【キャリアパス要件Ⅰ】

- ・「職位、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件や賃金体系」は、就業規則及び賃金規程等の明確な根拠規定を書面で整備すること
- ・任用等の要件等を定めた書類を介護職員に周知すること（運営指導の場で書類の所在を探す状況では介護職員に周知しているとは言えない）

【キャリアパス要件Ⅱ】

- ・職位等に応じた人材育成計画等の整備が求められているので、事業所の全体研修計画（従業員が一律で受講するもの）では要件を満たさないこと

35

2 個別事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

【キャリアパス要件Ⅲ】

- ・資格等に応じて昇給する仕組み及び一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組みを設ける場合は、就業規則等の明確な根拠規定を書面で整備すること
 - ・実技試験や人事評価などの結果に基づき昇給する仕組みを設ける場合は、客観的な評価基準及び昇給条件を明文化すること
- 職場環境等要件の見える化要件（職場環境等の改善に係る取組について公表していること）を満たしていない
⇒見える化要件は令和4年4月から必須となっているので、職場環境等要件の取組内容を自社のホームページ又は介護サービス情報公表システムへの掲載等により公表する

36

2 個別事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

【特定事業所加算、サービス提供体制強化加算】

- 全ての従業者に対して、従業者ごとに研修計画を作成していない（訪問系）
⇒事業所の研修計画とは別に、従業者ごとに個別具体的な目標、内容、研修期間、実施時期等を定めた計画を定めることが必要である
- 算定要件である職員等の割合について、要件を満たしているかを確認していない、又は確認したことが記録で確認できない
⇒月によって勤務時間は変動することもあるので、毎月状況を確認してその内容を記録に残すことが重要である

37

2 個別事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

【個別機能訓練加算、口腔機能向上加算、栄養改善加算】

- 多職種の者が共同して計画を作成したことが記録で確認できない
⇒計画を共同で作成したことが分かるよう記録を残す
(例) 計画作成者以外の従業者は、計画書の余白（作成者欄の枠近く）に署名（又は押印）する
支援経過記録等に共同で作成した従業者名を日付等と一緒に記録する
- 介護支援専門員に情報提供したことが記録で確認できない
⇒情報提供したことが分かるよう記録を残す

38

2 個別事項

(9)介護給付費の算定及び取扱い

【栄養マネジメント強化加算、経口移行加算、経口維持加算】

- 多職種の者が共同して計画を作成したことが記録で確認できない
⇒計画を共同で作成したことが分かるよう記録を残す

【医療連携体制加算、ターミナルケア加算、通院時情報連携加算】

- 重度化した場合の対応に係る指針やターミナルケアに係る計画等について、同意を得たことが記録で確認できない
⇒同意書に署名をもらう、又は支援経過記録に同意を得たことを記録する等、文書で同意を得たことが分かるようにする