

令和元年度～令和6年度運営指導における 主な指摘事項について

中部総合事務所県民福祉局共生社会推進課

指摘事項

【運営基準関係：サービス共通】

事例1

苦情や事故等に係る記録、管理が不十分であった。

◎当局の指導内容等

苦情や事故(ヒヤリハット含む)に係る記録が不十分であったり、適切に管理がなされていないことから、苦情等の詳細な内容が分からなかったり、対応・処理した内容が分からないものが見られました。サービスの質の向上、改善を図っていく上でも適切に記録・管理を行ってください。

◇根拠

* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

(例)通所介護の場合

第5条別表6「事故等への対応」

- 2 利用者の負傷、個人情報の漏えいその他の事故が発生した場合は、市町村、家族及び指定居宅介護支援事業者に連絡するとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った措置を記録すること。
- 4 苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録すること。

事例2

重要事項説明書について運営規程の概要等、必要な事項の記載が無い。

◎当局の指導内容等

重要事項説明書に記載が必要な事項を今一度ご確認いただき、記載漏れが無いよう留意してください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚令第37号）

（例）訪問介護の場合

第3(2)「内容及び手続の説明及び同意」

居宅基準第8条は、指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定訪問介護事業所の運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、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（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の利用申込者がサービスを選択するための重要事項について…（略）文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定訪問介護の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。

事例3

サービス担当者会議等の記録が無く、利用者の心身の状況等の把握に努めることができていない。

◎当局の指導内容等

サービス担当者会議の実施記録が無いものが散見されています。居宅介護支援事業者と連携をとりながら、実施記録をサービス提供事業所においても保管し、利用者の心身の状況等の把握に努めてください。

◇根拠

* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

(例)通所介護の場合

第5条別表6「記録の作成及び保存」

従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録、利用者ごとの通所介護計画、サービスの提供の項第1号の記録、事故等への対応の項第2号及び第4号の記録その他規則で定める記録を整備し、規則で定めるところにより保存すること。

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(例)訪問介護の場合

第13条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

事例4

サービス利用開始後に個別援助計画（通所・訪問介護等計画）が作成されていた。

◎当局の指導内容等

サービス提供は個別援助計画に基づいて行われることが原則です。利用開始日までに個別援助計画を作成し、利用者へ交付、同意を得るように留意してください。

◇改善状況

- ・計画作成に係る事務分担の見直しや計画作成に関しての一連の流れを職員へ再周知の徹底など
- ・サービス開始前に管理者や他のサービス提供責任者に確認をもらい、チェックを複数人で行うなど

◇根拠 * 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚令第37号）

（例）通所介護の場合

第98条 指定通所介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一 指定通所介護の提供に当たっては、次条第1項に規定する通所介護計画に基づき、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。

第99条 指定通所介護事業所の管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成しなければならない。

事例5

個別援助計画が居宅サービス計画に沿って作成されていない。

◎当局の指導内容等

居宅サービス計画の内容に変更があったが個別援助計画が適切に更新されていないものや、サービス内容について居宅サービス計画と個別援助計画の間で相違のあるものがありました(例:居宅サービス計画と個別援助計画に記載のサービス提供の回数が異なっている。恒常的に居宅サービス計画に定めるサービス提供時間と個別援助計画に記載の時間が異なっている。など)計画に基づいたサービス提供を適切に行うためにも適切な作成・更新に留意してください。

◇改善状況

- ・個別援助計画作成者とは別に確認責任者を置く。
- ・チェック表を用いて、個別援助計画の内容を確認する。

◇根拠

* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

※通所介護の場合

第5条別表6「通所介護計画」

- 1 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、居宅サービス計画の内容に沿って、作成すること。

事例6

居宅介護支援事業者と密接な連携が図られていない。

◎当局の指導内容等

居宅サービス計画作成等に関わる情報について適切に居宅介護支援事業者へ情報提供されていない、やり取りが口頭のみで終始しており、ケアマネに対して正しく情報が伝わっていない等々が散見されました。適切にケアプランや個別援助計画の変更等が行われる為にも、居宅介護支援事業者と密接に連携し、必要な事項は記録する等、留意してください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(例) 訪問介護の場合

第14条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

事例7

個人情報利用同意書の未作成、利用者等の同意が得られていない。

◎当局の指導内容等

個人情報利用同意書が作成されてなく、利用者及び家族の同意も確認できないものがありました。また、通所介護計画書、訪問看護計画書等について、利用者の署名のないものも確認されたので、利用者等への説明後は、同意の確認のため署名等を得るよう留意してください。

◇根拠

* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

(例)通所介護の場合

第5条別表6「事故等への対応」

1 (略) また、利用者又はその家族の個人情報を他の事業者に提供する場合は、あらかじめ文書により利用者の同意を得ておくこと。

第5条別表6「通所介護計画」

2 作成に当たっては、その内容を利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得るとともに、作成した計画書を利用者に交付すること。

事例8

職員の資質向上のための職員研修が実施されていない。

◎当局の指導内容等

職員研修が全く実施されていない、または管理者のみ受講し、他の職員の受講や伝達研修がなされていない事業所があったので、職員の資質向上のため研修の機会を確保してください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(例) 訪問看護の場合

第30条第3項 指定訪問看護事業者は、看護師等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

指摘事項 【人員基準関係】

事例1

サービス:通所介護

生活相談員について、配置されていない提供日があった。
サービスの提供時間帯を通じた配置となっていない日があった。

◎当局の指導内容等

生活相談員は提供日ごとに配置すること、サービスの提供時間帯を通じた配置することが必要ですので、配置漏れが無いように人員体制に留意してください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

第93条 略

一 生活相談員

指定通所介護の提供日ごとに、当該指定通所介護を提供している時間帯に生活相談員(専ら当該指定通所介護の提供に当たる者に限る。)が勤務している時間数の合計数を当該指定通所介護を提供している時間帯の時間数で除して得た数が1以上確保されるために必要と認められる数。

事例2

サービス: 共通

例年指摘多

従業者の職種について書面上で明確にされていない。

◎当局の指導内容等

書面上で職員の職種等が確認できない事業所が散見されました。人員基準で示される必要な人員が適切に配置されているかを確認できるよう、辞令書の交付等を行い、書面上においても職員の職種を明確にするよう留意してください。

《よくある事例》

- ①異動職員に対する(職種を含めた)辞令が口頭のみとなっている。
- ②複数の職種を兼務している職員について、辞令が一部職種のみとなっている。

◇根拠

* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

※通所介護の場合

第5条別表6「従業者の配置」

1 次に掲げる従業者を事業所ごとに置くこと。

(1)管理者 (2)生活相談員(3)看護師又は准看護師 (4)介護職員 (5)機能訓練指導員

指摘事項 【報酬関係】

事例

サービス:通所介護

個別機能訓練加算（Ⅰ）ロについて、専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等を1名以上配置することに加えて、サービス提供時間帯を通じて、専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等が1名以上配置されていなかった。

◎当局の指導内容等

令和3年度報酬改定で新設された個別機能訓練加算（Ⅰ）ロについては、専従の機能訓練指導員1名に加えて、サービス提供時間帯を通じて専従の機能訓練指導員を1名を配置する必要があります。（機能訓練指導員を2名配置する必要がある）

◆個別機能訓練加算において求められる機能訓練指導員の配置要件

①個別機能訓練加算（Ⅰ）イ

⇒専従の機能訓練指導員を**1名以上配置**。（常勤・非常勤問わない。配置時間の定めなし）

②個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ

⇒機能訓練指導員を**2名以上配置**（イで配置する機能訓練指導員に加えて、サービス提供時間帯を通じて専従の機能訓練指導員を1名以上配置。）

◇根拠

*指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成12年3月1日老企第36号厚生省老人保健福祉局企画課長通知）

令和6年度運営指導において目立った指摘事項

事例1

サービス:通所介護

高齢者虐待防止委員会等の開催結果について、一部職員への周知記録が書類上で確認できなかった。

◎当局の指導内容等

虐待防止検討委員会は、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対策を検討する委員会であり、そこで得た結果(事業所における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等)は、従業者に周知徹底を図る必要がありますので、周知記録については書類として適切に整備してください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(虐待の防止)

第37条の2 指定通所介護事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

一 当該指定通所介護事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について、通所介護従業者に周知徹底を図ること。

二～四 略

※第105条を準用

事例2

サービス:通所介護

緊急時の対応について、第一連絡先が主治医となっていないものがあった。

◎当局の指導内容等

通所介護従業者は、サービスの提供を行っている時に利用者の病状が急変した場合には、速やかに主治医への連絡を行う等の措置が必要になりますので、第一連絡先は主治医となるよう改正してください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(緊急時等の対応)

第27条 通所介護従業者は、現に指定通所介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

※第105条を準用

事例3

サービス:(介護予防)訪問リハビリテーション

業務改善計画について、研修と訓練の実施記録がないものがあった。

◎当局の指導内容等

業務継続計画は、感染症や災害が発生した場合にあっても利用者が継続してサービスを提供を受けられるよう策定するものであり、当該計画に基づく研修及び訓練については定期的に実施する必要があります。実施記録は事業所において適切に保管の上、全ての従業者が確認できるようにしてください。

◇根拠

* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(業務継続計画の策定等)

第30条の2 略

2 指定訪問リハビリテーション事業者は、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施しなければならない。

3 略

※第83条を準用