

実地指導における主な指摘事項について

令和3年度集団指導資料

那覇市チャージョウ課施設グループ

1. 実地指導について

実地指導は、介護保険法第23条に基づき、「サービスの質の確保と向上」、「高齢者の尊厳の保持」、「適正な介護報酬請求」などを踏まえ、介護サービス事業所等の育成・支援を目的として実施するものです。

これまでの実地指導にて指摘の多かった事項や特に注意していただきたい事項をまとめています。これらに加え、令和3年度制度改正により新たに取り組むべきこと等をご確認のうえ、適切なサービスの実施に努めてください。

2. 主な指摘事項

(1) 共通事項

①重要事項説明書について

- ・署名が「代行者」となっている。
- ・負担割合額が1割負担額のみである。
- ・運営規程と重要事項説明書の整合性がとれていない。
- ・第三者評価の実施状況に関する記載がない。

- ★意思決定が困難な利用者のために、代行者ではなく代理人とすること。
- ★現行の負担割合に合わせること。
- ★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)を記載すること。

②サービス提供の記録について

- ・サービス提供の記録が、提供したサービスのみ記載されており、利用者の状態が記録されていない。

- ★利用者の様子や変化の記録がなければ、適正なモニタリング評価が困難となるため、サービスの提供日、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を記録すること。

③サービスの質の評価について

- ・提供するサービスの質について、事業者自らその評価をしていない。
- ・評価を行っているが、改善の取り組みまで至っていない。

★事業所が提供するサービスの質の向上のために、年1回は、職員参加でサービス内容全般について評価を行い、抽出された課題の改善に取り組むこと。

④管理者の責務

- ・業務日誌が、主にスケジュール管理となっており、一元的な管理をするうえで不十分である。

★管理者は、従業者の管理及びサービスの利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行わなければならない。そのため、業務日誌には職員の動向、会議、研修、相談、苦情、見学、来訪者、問い合わせの有無等を記録し、一日の事業所の動きを把握できるようにすること。

⑤運営規程について

- ・実態と異なっている。
- ・記録の保存年限が2年となっている。
- ・利益供与の禁止、利益收受の禁止(居宅介護支援)、記録の開示に関する記載がない。

★運営規程は実態と差異のないよう作成すること。

★那覇市では記録の保存年限は5年とする。

★利益供与の禁止、利益收受の禁止(居宅介護支援)、記録の開示について記載すること。

⑥勤務体制の確保について

- ・日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、専従の職務の配置や兼務関係等が不明確。
- ・従業者の資質向上のための研修の機会が設けられていない。

★指定基準に定められた員数の配置を管理するためにも、勤務表を適正に作成すること。

★研修計画を定め、実施に取り組むこと。

⑦非常災害対策について

- ・避難訓練を実施していない。
- ・防災計画等が作成されていない。

- ★避難訓練を年に2回以上行うこと。
- ★有事に備え、事業所で防災計画をたて、関係機関への通報及び連絡体制の整備、避難、従業員の役割分担等について検討し、マニュアル等を整備すること。

⑧秘密保持について(個人情報利用同意書について)

- ・利用目的が不十分または特定されていない。
- ・家族代表の署名欄がない。
- ・代理人欄がない。

- ★利用者の個人情報を用いる場合には利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合には家族の同意を、あらかじめ文書で得ること。利用目的を特定し明記すること。

※医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス
(平成 29 年 4 月 14 日 個人情報保護委員会、厚労省)参照

⑨苦情処理について

- ・苦情処理体制及び苦情処理のフロー図がない。
- ・記録様式が未作成。

- ★利用者及び家族からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応するため苦情処理体制を整え、相談窓口、手順等を明らかにすること。

- ★苦情の受付日、その内容等を記録すること。

⑩各種マニュアルの整備について

- ・各種マニュアルが未整備。
- ・外部機関のマニュアルを使用し、事業所の実態に合わせた見直しがされていない。

- ★非常災害、感染症、衛生管理、苦情、事故発生、緊急時対応等各種マニュアルに加え、虐待防止、身体拘束廃止、認知症ケアに関するマニュアルを整備すること。

- ★従業員に周知すること。

⑪会計の区分について

- ・介護保険サービス事業とそれ以外の事業(有料老人ホーム等)との会計が区分されていない。

★介護保険サービス事業とそれ以外の事業(有料老人ホーム等)を行っている場合や複数の介護保険サービス事業を行っている場合は、それぞれのサービス事業ごとに経理を区分すること。

⑫ 処遇改善加算・特定処遇改善加算について

・職員への周知について記録等がなく確認ができない。

★介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算の職員へ周知するにあたっては、周知したことが確認できるよう記録等を残すこと。

(2) 通所系サービス

① 個別サービス計画書の作成について

・居宅サービス計画書の目標を転記し、具体的なサービス内容になっていない。
・説明日及び同意日以前にサービス提供がなされている。
・交付の確認ができない。

★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、機能訓練等やリハビリテーションの目標、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個別サービス計画を作成すること。

★計画書は、利用者又は家族に対し説明し、同意を得て交付後にサービスを提供すること。

② 提供時間の異なる区分のサービスを提供しているが、計画がなく実績で請求していた。

★計画に位置付けられている時間区分で算定するため、定期的な病院受診があるなど提供時間が異なるサービスを提供している場合は、それぞれの計画書を作成すること。

③ 各種加算について

○ 個別機能訓練加算 I について

・機能訓練指導員等による居宅訪問をせずに個別機能訓練計画を作成していた。
・算定開始後、3カ月ごとの訪問もないまま評価を行い、利用者への説明もなく、計

画の見直しも行わず、継続したプランで個別機能訓練を実施し加算を算定していた。

○運動器機能向上加算について

- ・利用開始時に運動器機能の評価も行われておらず、モニタリングも行われていなかった。
- ・運動器機能向上計画に定める実施期間終了後、継続して運動器機能向上加算を算定する際に、介護予防支援事業者による運動器機能向上サービスの継続が必要であるとの判断が行われた記録がない。

○中重度者ケア体制加算について

- ・要介護 3～5 の割合が出されていない
- ・中重度ケア体制加算の要件が満たされているか確認できない。

★加算は、全ての要件を満たしているか確認のうえで算定すること。要件が欠けていると判断した場合には、介護報酬の返還となります。

(3) 訪問系サービス

①訪問介護員等の勤務形態について

- ・訪問介護員が、同一法人が運営する有料老人ホーム等の業務を兼務している場合に、勤務表から訪問介護の従事時間が確認できない。
- ・有料老人ホームでの勤務時間を、訪問介護員としての勤務時間に含めている。
- ・従業員自身が訪問介護事業所の訪問介護員として勤務しているのか、有料老人ホームの職員として勤務しているのかわかっていない。
- ・常勤として配置されるべきサービス提供責任者が、有料老人ホーム等の業務を兼務している。

★「勤務延時間数」とは、当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間(待機の時間を含む)として明確に位置づけられている時間の合計数である。

★有料老人ホーム等の業務に当たる職員が訪問介護事業所の従業者を同時並行的に兼務している場合は、訪問介護に直接関係する時間のみを、訪問介護事業所の従事時間として記録すること。

②訪問介護事業所について

- ・指定申請時の事業所ではなく、有料老人ホーム等の一室などに個人用ファイル等を保管していたり、待機所としての利用が常態化している。

★申請内容と異なる実態がある場合、同一建物減算逃れ等の疑義が生じ、また、虚偽の申請内容であったとみなされ、指定の取消処分に該当する可能性があります。

③訪問介護計画書の作成について

- ・訪問介護計画書における目標やサービス内容が、居宅サービス計画の目標をそのまま転記しており、具体的なサービス提供内容の確認ができない。

★サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標を達成するための具体的なサービスの内容・手順等を記載した訪問介護計画書を作成すること。

④サービス提供の記録について

- ・サービス提供記録の時間が、居宅サービス計画書の提供票の時間で記録されていた。

★サービスを提供した際は、サービスを行った実際の時間を記録すること。

⑤衛生管理について

- ・健康診断を実施していない訪問介護員がいた。
- ・衛生管理マニュアルが未整備又は不十分。

★指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理に努めること。

★制度改正にて義務づけされた感染症対策を踏まえ、指定訪問介護事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めること。訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守るため、備品等を備えるなど対策を講じること。

⑥初回加算について

- ・サービス提供責任者が初回の訪問介護に同行したことが分かる記録がなかった。

★加算は、全ての要件を満たしているか確認のうえで算定すること。要件が欠けていると判断した場合には、介護報酬の返還となります。

(4) 居住系サービス(認知症対応型共同生活介護)

①入退去に際して

- ・認知症の診断があるか確認できない利用者がいた。
- ・被保険者証に入居年月日の記載がない。

★入居申込者の入居に際しては、主治の医師の診断書等により当該入居申込者が認知症であることの確認を行うこと。

★入居に際しては、入居年月日及び入居している共同生活住居の名称を利用者の被保険者証へ記載すること。

②健康診断について

- ・夜勤者について、年2回の健康診断が実施されていない。

★夜勤者の健康診断は、年2回実施し、結果を保管しておくこと。

(5) 福祉用具貸与・特定福祉用具販売

①管理者と福祉用具専門相談員を兼務する場合に、管理者と福祉用具専門相談員の時間が分けられていない。

★福祉用具貸与事業者は、事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。管理上支障がない場合には兼務することが可能であるが、その場合は、管理者としての時間と福祉用具相談員としての時間を分けたうえで、それぞれの基準を満たすこと。

②福祉用具貸与の提供にあたり、複数の機能または価格について、説明を行っていない。

★指定福祉用具貸与の提供に当たっては、同一種目における機能または価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用はに提供し、記録に残すこと。

③福祉用具貸与または特定福祉用具販売について、担当者会議で助言を行った記録がない。

★介護支援専門員は、当該計画へ指定福祉用具貸与または指定福祉用具販売の必要な理由の記載が必要となるため、福祉用具専門相談員はサービス担当者会議等を通じて、福祉用具の適切な選定のための助言及び情報提供を行う等の必要な措置を講じ、記録に残すこと。

④サービス担当者会議へ参加しているが、会議録がないまたは不十分。

★サービス担当者会議を通じ、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または福祉サービスの利用状況等の把握に努め、指定福祉用具貸与または指定特定福祉用具販売事業所として記録を残すこと。

⑤福祉用具計画について

- ・福祉用具を選定した理由が利用者個別の理由となっていない。
- ・福祉用具計画書を居宅介護支援専門員へ交付していない。

★福祉用具貸与計画または特定福祉用具販売計画には、福祉用具の利用目標、具体的な福祉用具の機種、当該機種を選定した理由等を記載すること。

★福祉用具貸与計画または特定福祉用具販売計画を作成した際には、利用者及び介居宅護支援専門員へ交付すること。

(6) 多機能系サービス(小規模多機能型居宅介護)

①小規模多機能型居宅介護計画書を介護職が作成していた。

★指定小規模多機能型居宅介護事業所の管理者は、介護支援専門員に計画書を作成させること。

②長期連泊者について、運営推進会議で報告し、評価を受けたことが確認できない。

★長期連泊者については、運営推進会議に対し報告し、評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な助言、要望等を聴くなどの機会を設けること。

(7) 施設系サービス

①身体的拘束等の適正化について

★身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じること。

○身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。

○身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。

○介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

○緊急やむを得ず、身体的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録すること。

※これらを実施していない事実が生じた場合 → 身体拘束廃止未実施減算

(8) 居宅介護支援

①内容及び手続の説明及び同意について

- ・重要事項説明書に、「複数の事業所の紹介を求めることができること」、「当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができること」等の記載がない。

★利用者やその家族に対し、居宅サービス計画に位置付ける居宅サービス事業所について、次の説明を行うこと。

- 複数の事業所の紹介を求めることができること
- 当該事業所を居宅サービス計画に位置付けた理由を求めることができること
- 入院時には担当介護支援専門員の氏名及び連絡先を病院等に伝えるよう依頼すること。
- 障害福祉サービスとの連携に努めること。

②居宅介護支援の具体的取扱方針について

- ・個別サービス計画が保管されていない。
- ・福祉用具貸与の継続利用の必要性について、検証した記録がない。
- ・居宅サービス計画に医療サービスを位置づける際、主治医へ意見を求めたことが確認できない。また、当該居宅サービス計画書を主治医へ交付したことが不明。

★居宅サービスに位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、個別サービス計画の提出を求め、記録に残すこと。

★必要に応じてサービス担当者会議を開催し、継続利用の必要性について検証したうえで、居宅サービス計画書に福祉用具貸与が必要な理由を記載すること。

★医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めること。

★医療サービスを居宅サービス計画に位置付けて作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付すること。

根拠条例

- ◆那覇市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を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 50 号）
- ◆那覇市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 52 号）
- ◆那覇市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 51 号）
- ◆那覇市指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 53 号）
- ◆那覇市特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 48 号）
- ◆那覇市指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 54 号）
- ◆那覇市介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 55 号）
- ◆那覇市軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 28 日条例第 46 号）
- ◆那覇市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例（平成 26 年 12 月 26 日条例第 50 号）
- ◆那覇市介護医療院の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を定める条例（平成 30 年 3 月 26 日条例第 3 号）