



# 運営指導における 指摘事項等について

那覇市チャージョウ課  
施設グループ

# 運営指導について

運営指導は、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。

1 これまでの運営指導にて指摘が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。適切なサービスの実施に努めてください。

## 主な指摘事項等（共通事項）

### ① サービス提供の記録について

- ・ サービスを提供したことのみでの記録で、利用者の心身の状況がわかる記録となっていない。

★ 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。

## ②サービスの質の評価について

(自己評価及び第三者評価について)

- ・ 提供するサービスの質について、事業者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、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。

### ③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。

★事業所内の業務を一元的に管理するため、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。

#### ④運営規程について

5

- ・ 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。
- ★運営規程は実態と差異のないよう作成すること。  
重要事項説明書についても整合性をとる。
- ★那覇市では記録の保存年限はサービス完結の日から5年とする。保存整備すべき記録の内容も整える。
- ★「高齢者虐待防止」「身体拘束廃止」「認知症ケア」について盛り込む。
- ★令和6年3月31日までの措置項目についても記載すること。
- ※一部のサービスについて運営規程のひな型を当課HPに掲載

## ⑤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。

(虐待防止、身体拘束廃止、認知症ケア、感染症対策、感染症予防及びまん延防止、ハラスメント対策、業務継続計画など)

- ★指定基準に定められた員数の配置を管理するためにも、月ごとの勤務表を作成し、明確にすること。
- ★研修計画を定め、実施に取り組むこと。

## ⑥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（消防計画及び風水被害、地震等の災害に対処するための計画）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。



## ⑦秘密保持について

(個人情報利用同意書について)

- ・利用目的が不足している。
- ・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

※個人情報利用同意書のひな型を当課HPに掲載

## ⑧苦情処理について

- ・苦情対応マニュアルに苦情の公表について記載がない。
- ・苦情処理の結果が公表されていない。

★苦情対応マニュアルに苦情の公表について記載すること。

★利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表すること。

※社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成12年6月7日老発第514号）参照

## ⑨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、苦情対応、事故発生対応、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、ハラスメント対策に関するマニュアルを整備すること。

★従業者に周知すること。

## ⑩会計の区分がなされていない

★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。

※「介護保険の給付対象事業における会計の区分（平成13年3月28日老振発第18号）」を参照

☆介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算☆

処遇改善加算は、介護職員等の安定的な処遇改善を図るための環境整備とともに、介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された加算です。

★賃金改善を行う方法等について職員に周知すること。周知したことが確認できるように記録等に残すこと。

★賃金改善所要額が大きすぎる場合、今年度の職員数、実施期間、賃金規程等に合わせて前年度の賃金総額（基準額）を修正する必要がある。

## ☆サービス提供体制強化加算☆

サービス提供体制強化加算とは、職員の介護福祉士の有資格者の割合や勤続年数から、質の高いサービスを提供する体制にある事業所を評価する加算です。

### 【留意点】

★職員の割合の算出は、常勤換算方法により算出した前年度（3月を除く）の平均値を使用する。

★前年度の実績が6月に満たない事業所の場合、届出の属する月の前3月について、常勤換算方法により算出した平均値を使用する。また、届出を行った月以降においても直近3月間の割合について、毎月継続的に所定の割合を維持し、記録すること。

※要件を満たしているか、毎年確認を行い、必要に応じて届出を行ってください。

## ☆LIFEの活用等が要件として含まれる加算☆

各種加算を取得する事業者は、情報を厚生労働省に提出するだけでなく、サービスの質の向上を図るため、LIFEへの提出情報及びフィードバック情報を活用し、利用者の状態に応じた計画の作成や見直し・改善などを行い、サービスの質の管理を行うこと。

# 主な指摘事項等（通所系サービス）

15

## ①個別サービス計画の作成について

- ・ 居宅サービス計画の目標を転記し、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内容等を記載した個別サービス計画を作成すること。
- ★利用者又は家族に対し計画の内容等について説明し、同意を得て交付後にサービスを提供すること。



## ②所要時間による区分の取扱い

- ・提供時間の異なる区分のサービスを提供しているが、計画がない。

★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、それぞれの計画を作成すること。

### ③事業所規模区分について

- ・年度ごとの事業所規模区分について確認を行っていない。

★事業所規模区分は毎年2月に必ず確認を行い、変更がある場合は速やかに市へ届出を行うこと。

### ③個別機能訓練加算について

- ・ 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。
  - ・ 個別機能訓練に関する記録がない。
- ★ I (1)(ロ)、II それぞれ要件を確認すること

#### ④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。

## 主な指摘事項等（訪問系サービス）

20

### 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、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把握していない。
- ・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。

★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勤務している場合は、訪問介護事業所の勤務延時間数を従業時間として記録すること。

★「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に準備等を行う時間（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。

★事業者は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、事業所ごとに勤務体制を定め、勤務表を作成すること。

## ②介護等の総合的な提供について

- ・一定の有料老人ホームの入居者のみを対象に、一定（身体介護のみ等）のみを行っている。

★事業者は、事業の運営に当たっては、特定のサービス行為のみを専ら行うこと、また、特定のサービス行為に係るサービス提供時間が一定期間中の大半を占めることがあってはならない。

#### ④訪問介護計画の作成について

- ・訪問介護計画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されており、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を作成すること。

※サービス提供責任者の責務は、利用の申込に係る調整、利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握、サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携等である。サービス提供責任者は、これらの責務が適切に行えるように配置すること。



## ⑤衛生管理について

- ・健康診断が未受診な訪問介護員がいる。
  - ・衛生管理マニュアルが未整備又は不十分である。
- ★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。

## 主な指摘事項等（福祉用具貸与・特定福祉用具販売）

### ①福祉用具貸与の提供について

- ・福祉用具貸与の提供にあたり、複数の種類の提案がされてなく、複数選定ができなかった理由の記録がない。

★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者に提供し、記録に残すこと。

## ②衛生管理について

- ・福祉用具の委託について、受託事業者で消毒、保守点検、保管等の委託内容が適切に行われているか定期的に確認できる旨、委託契約書では規程しているが、確認した実績がない。

★指定福祉用具貸与事業者は、福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合は、当該委託等の契約の内容において保管又は消毒が適切な方法により行われることを担保しなければならない。また、当該事業者の業務実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録すること。

## 主な指摘事項等（施設系サービス他）

- 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なければならない。

※対象：特別養護老人ホーム\*、老人保健施設、  
介護療養型医療施設、介護医療院、  
認知症高齢者グループホーム、特定  
施設入居者生活介護\*

(\*地域密着型含む)

- ★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に実施すること。
- ★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

## ②安全管理体制について

事故の発生又は再発を防止するため、次に掲げる措置を講じなければならない。

○事故発生防止のための指針を整備すること。

○事故が発生した場合等における報告と、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備すること。

○事故発生防止のための委員会及び従業者に対し、研修を定期的  
に実施すること。

○上記の措置を適切に実施するための担当者を設置すること。

※これらを実施していない事実が生じた場合  
→安全管理体制未実施減算

## 主な指摘事項等（小規模多機能型居宅介護）

### ①従業者の員数について

- ・ 日中の時間帯の介護従業者の配置時間が、人員基準を満たしていない日がある。

★事業者は「日中の時間帯」に通いサービス利用者3人に対し常勤換算方法で1以上の介護職員及び訪問サービス提供に当たる者を常勤換算方法で1以上配置しなければならない。「利用者の数」は前年度の通いサービス利用者の平均値をもとにする。介護従業者は、その日ごとの状況に応じて職員配置する必要がある。

## 主な指摘事項等（認知症対応型共同生活介護）

### ①従業者の員数について

- ・ 日中の時間帯の従業者の配置時間が、人員基準を満たしていない日がある。

★事業者は「日中の時間帯」にサービス利用者3人に対し常勤換算方法で1以上、夜間及び深夜の時間帯は1以上の介護従業者を配置しなければならない。「利用者の数」は前年度のサービス利用者の平均値をもとにする。



# 主な指摘事項等（居宅介護支援）

32

## ①内容及び手続の説明及び同意について

★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、次の説明を文書を交付して行うこと。

- 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
- 前6か月間に作成した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、福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び
- 前述の各サービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合

※違反した場合→運営基準減算

## 33 ②特定事業所集中減算について

- ・ 特定事業所集中減算の対象となっているが市へ報告をしていない。

正当な理由なく、居宅介護支援事業所において前6月間に作成した居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護サービス等の提供総数のうち、同一の事業所によって提供されたものの占める割合が80%を超える場合は、居宅介護支援のすべてについて減算が適用されます。

「正当な理由」に当たると思われる場合でも、市への報告は必要です。

## ② 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。
- ・ 当該居宅サービス計画を主治医へ交付したことが不明である。

★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。

☆新型コロナウイルス感染症に係る事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて☆

★令和5年5月8日より新型コロナウイルスの位置づけが変更されたことにより、これまでの取扱いが変更されています。

※新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけの変更に伴う人員基準等に関する臨時的な取扱いについて（令和5年5月1日 厚労省）

参照

## 令和3年度の介護保険制度の改正に伴う経過措置事項への対応について（令和6年3月31日まで）

### ★虐待の防止のための措置

- ・ 指針の整備・定期的な研修・委員会の開催・担当者の配置

### ★感染症の予防及びまん延の防止のための措置

- ・ 指針の整備・定期的な研修及び訓練・委員会の開催・職員等への周知

### ★業務継続計画（BCP）の策定等に係る措置

- ・ 計画の策定・定期的な研修及び訓練・職員等への周知

### ★認知症に係る基礎的な研修の受講に関する措置

※令和6年4月1日からは義務化。

ハラスメント対策はすでに義務化（令和4年4月から）

※体制の整え次第、運営規程及び重要事項説明書へ明記ください。

※上記事項に関する変更に関り、経過措置期間中の変更届は不要です。

## ◆◆事業者の皆様へ◆◆

今後とも、関係法令を遵守し、  
より良いサービスの提供をお願い  
いたします。