

茨木市指定地域密着型サービス事業者の指導・監査について

- ・ 令和3年度茨木市指定地域密着型サービス事業者の指導・監査について・・・A-1～A-6
- ・ 実地指導に必要な書類一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・A-7
- ・ 過去の指導事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・A-8～A-12

令和4年度 茨木市指定地域密着型サービス事業者の 指導・監査について

茨木市の指導・監査の考え方

【指導とは】

利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭におきながら、事業者等の支援及び適正な事業運営やサービスの質の確保と向上並びに給付の適正化を図ることを主たる目的としています。

介護報酬等の請求、居宅サービス等の取扱い等に関する事項について、事業者等に周知徹底を図ることを基本とし、事業者等の個別性や実情に応じた助言等により、自ら意欲的に、茨木市が条例で定める基準や介護保険法、厚生労働省が示す基準等の遵守や業務改善によるサービスの質の確保と向上に取り組めるよう支援する指導を継続的に実施します。



【監査】

市民の信頼を損なう不正や著しい不当行為を行った事業者等には、厳正に対処することにより、適正な事業運営を行う事業者等への市民の信頼を確保します。

指導について

指導 は、**集団指導** と **実地指導** の方法により行います。

集団指導は、

必要な指導内容に応じ、事業者等に、一定の場所に集まっただいて、講習等の方法により実施します。

実地指導は、

対象となる事業者等の事業所において、面談の方法により実施します。

集団指導について

集団指導は、

事業者等全体のレベルアップを図ることを主眼として、介護保険法・制度・基準等の趣旨、目的の周知、理解の促進及び介護報酬等に係る過誤・不正請求の防止の観点から算定要件の周知等、制度の適正な運営を図ります。

令和4年度指定居宅サービス事業者等集団指導及び指定地域密着型サービス事業者集団指導は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、ホームページに掲載した資料を確認の上、報告書を提出いただく形式で実施しています。

実地指導について①

実地指導は、

サービスの質の確保と向上を図る **運営指導** と給付の適正化を図る **報酬請求指導** に分けられます。

【運営指導】

関係法令及び指定基準条例に照らし、適切な運営ができていないか等について、関係書類の点検・検査及び関係者に対するヒアリングを行い、適切でない運営が行われているときは、改善するように指導します。

運営面では特に、個々の利用者に臨む皆様の姿勢「Aさんにとって何が一番いいのか」という「問い」や「葛藤」を抱え続けているか、そのプロセスが第三者にも説明できるか、という専門性を背景とした姿勢を見ます。

実地指導について②

【報酬請求指導】

報酬算定基準等に照らし、介護報酬等の算定要件を満たしているか、介護給付等の対象とならないサービス提供を行い、請求が行われていないか、必要な人員等の体制が確保されているか、利用者ごとの計画に基づき、サービス提供が行われているか等について、関係書類の点検・検査及び関係者に対するヒアリングを行い、適切でない請求が行われているときは、改善するように指導します。

報酬請求面では特に、介護報酬等には介護保険料等の公金が使用されているという性質がありますので、個別性・関係性よりも、制度の一般性を重視してシビアに判断します。「悪意」があれば、不正という形で、当然厳正に対処することになりますが、たまたま忘れていた、抜けていた場合等でも、皆様には不本意であっても、過誤調整はさせていただくことになります。

実地指導について③

地域密着型サービスの特性からの着眼点

指定地域密着型サービス事業者等の実地指導では、
高齢者が要介護状態となっても、できる限り住み慣れた
地域で生活を継続できるようにという趣旨に沿ったサー
ビス提供がされているかに着眼し、地域とのやり取りや
協議した内容等についても聴かせていただきます。

令和4年度実地指導の計画

新規指定事業者、これまで実地指導を実施していない事業者、長
期間実地指導を実施していない事業者、苦情や通報等により特に実
地指導を要すると認める事業者等、その他要件も総合的に勘案し選
定していきます。

実地指導を実施するときは、対象となる事業者等に対して、
原則として概ね3週間前に、書面により通知します。
ただし、緊急を要するもの等については、直前に通知すること
により、実施することもあります。

実地指導に際しての準備書類

概ね3週間前の通知で具体的に示します。
地域密着型サービス事業者等の実地指導では、以下のもの等を、ご用意いただくことになります。

事前に提出していただくもの(実地指導の概ね2週間前)

勤務表(前月分)、重要事項説明書(様式)、運営規程、事業所の広告・パンフレット

当日に用意していただくもの

・利用者のサービス提供に関するもの

重要事項説明書、契約書、サービス提供記録、サービス提供に関する計画書、モニタリングの結果の記録 等

・運営に関するもの

勤務状況が確認できるもの、業務日誌、身体拘束に関する記録、緊急対応マニュアル、研修に関する記録、苦情(相談)処理に関する記録・マニュアル、事故・ひやりはつに関する記録・マニュアル、運営推進会議の会議録 等

・介護給付費に関するもの

介護給付費明細書の控え、利用者に交付した請求書・領収書の控え、加算等算定に関する体制を確認できるもの 等

実地指導当日のスケジュール

10:00 開会・あいさつ・職員紹介

10:05 事前提出書類関係の聴取・質疑
人員、設備及び運営に関する基準に係る書類関係の確認

11:00 人員、設備及び運営に関する基準に係る書類関係の聴取・質疑

12:00 休憩

13:00 設備確認

13:30 サービス提供、介護報酬に係る書類関係の確認・聴取・質疑

15:30 まとめ

16:00 閉会

効率的かつ効果的な実地指導を行うため、運営規程や重要事項説明書、勤務表等を事前に提出していただきます。

人員、設備及び運営に関する基準や介護報酬等に係る必要な書類を拝見します。

事業所運営に関する実情や、取り組み、支援観などをお伺いします。

課題や現状を共有し、さらに取り組みの余地のある事項や基準の遵守に係る不備があれば、助言や提案等、必要な指導を行います。

※事業所の状況などにより様々なパターンがあります。

監査について

監査は、

次に掲げる情報を踏まえて、指定基準違反等の確認が必要であると認められるときに、随時実施する。

- ・通報、苦情、相談等に基づく情報
- ・介護報酬の請求等の分析から特異傾向を示す事業者に関する情報
- ・介護保険法第115条の35第4項の規定に該当する報告の拒否等に関する情報
- ・茨木市指定居宅サービス事業者等指導の実施に関する規則に定めるところにより行った指導に基づく情報

実地指導において次に掲げる状況にあると認めるときは、実地指導を終了し、茨木市指定居宅サービス事業者等監査の実施に関する規則に定めるところの監査を実施する。

- ・人員、施設及び設備並びに運営に関する基準に従っていない状況が著しいと認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- ・介護報酬請求について、不正を行っていると思われる場合又はその疑いがあると認められる場合
- ・不正の手段による指定等を受けていると思われる場合又はその疑いがあると認められる場合
- ・高齢者虐待等により、利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしていると思われる場合又はその疑いがあると認められる場合

【介護保険】実地指導に必要な書類一覧（地域密着型サービス）

項目	チェック	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（相当サービス）	認知症対応型通所介護（予防）	小規模多機能型居宅介護（予防）	認知症対応型共同生活介護（予防）	地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	看護小規模多機能型居宅介護	備考
1 事前に提出していただくもの（提出期限は通知文のとおり）										
運営規程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	最新のもの
重要事項説明書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	様式（写）
勤務実績（予定表（提出期限の前月分、勤務実績の記載も行ったもの）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	注1
事業所の広告、パンフレット等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	注1
2 当日に用意していただくもの（実地指導当日、箱などにまとめて準備）										
①人員に関するもの										
人員配置・勤務状況の確認ができるもの	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ 勤務表、□ タイムカード又は出勤簿、□ 雇用契約書又は労働条件通知書、□ 従業者の資格証、□ 従業者の秘保持続に関する誓約書等										
※ 法人本部などで専任管理している場合も、当日事業所にご準備ください。										
②運営に関するもの										
苦情（相談）等の記録、苦情対応マニュアル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事故（ひやりはつと）に関する記録、事故対応マニュアル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
緊急時対応マニュアル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
非常災害時対応マニュアル（防災計画）、避難・救出等訓練の記録、通報・連絡体制、消防署への届出、消防用設備点検の記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運営推進会議（介護・医療連携推進会議）会議録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研修計画、実施記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務日誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
送迎記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
入所検討委員会会議録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
栄養ケア計画、栄養状態の記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
口腔衛生の管理計画	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
職种におけるハラスメント防止に関する方針、相談記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務継続計画の策定等に関する記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ 業務継続計画										
□ 研修・訓練の記録										
衛生管理等に関する記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ 感染症対策委員会 名簿、議事録										
□ 感染症（及び食中毒）の予防及びまん延防止のための指針										
□ 研修・訓練の記録										
虐待の防止に関する記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ 虐待防止検討委員会 名簿、議事録										
□ 虐待の防止のための指針										
身体的拘束等に関する記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ 身体的拘束防止に関する（適正化のための）指針										
□ 身体的拘束防止に関する（適正化のための）指針										
□ 身体的拘束の適正化検討委員会 名簿、議事録										
□ 身体的拘束がある場合、入所者の記録・家族への施設書										
事故発生に関する記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ 事故発生防止のための指針										
□ 事故発生防止のための委員会 名簿、議事録										
□ 研修の記録										
③サービス提供に関するもの										
重要事項説明書、契約書、個人情報に関する同意書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
被保険者証の写し（受給資格等を確認した記録）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
居宅サービス計画、個別サービス計画、サービス担当者会議の記録、アセスメントシート、モニタリングシート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
サービス提供記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指し書及び訪問看護報告書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④介護給付の請求に関するもの										
介護給付請求書・明細書（国保運請求分）の控え	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
各種加算の要件に係る文書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特定事業所加算、サービス提供体制強化加算等に係る定期的な要件確認の記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
利用者に交付した請求書・領収書の控え	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※ 複数のサービス事業所がある場合は、各事業所に書類を用意してください。
 ※ 必要に応じて当日写しをいただく場合があります。また、上記以外の書類の閲覧、写しをいただく場合もあります。
 ※ 前年度から直近の記録に係る記録をご用意ください。ただし、必要に応じて、それ以前の期間の書類の確認（閲覧）を求められる場合がありますので、あらかじめご了承ください。
 注1：配置人員の異動に当たり、日中時間帯、サービス提供時間帯等の情報を要するサービス種別は、当該時間帯を記載してください。
 注2：身体拘束がある場合の入所者の記録・家族への施設書のみ

過去の指導事例

1. 運営に関する基準

①【重要事項説明書】

- ・重要事項の記載漏れがあるので記載すること。（第三者評価の実施状況 等）
- ・重要事項説明書と運営規程の記載に相違があるため、運営規程の内容を基本として一致させること。また、運営規程の内容を変更する場合は、福祉指導監査課に届け出ること。

②【心身の状況等の把握】

- ・サービスの提供に当たり、サービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、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について把握すること。

〔認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護〕

- ・入居（入所）申込者の入居（入所）に際して、その者の心身の状況、生活歴、病歴等の把握に努めること。

③【サービス提供の記録】

- ・サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

〔認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護〕

- ・利用者の被保険者証に、入居（入所）に際しては入居（入所）の年月日及び共同生活住居の名称（介護保険施設の種類及び名称）を、退去（退所）に際しては退去（退所）の年月日を記載すること。

④【計画の作成】

- ・計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ること。

⑤【利用料等の受領】（認知症対応型共同生活介護を除く）

- ・保険給付対象額のうち、医療費控除の対象となる額を領収書に明記していなかったので明記すること。

⑥【運営規程】（令和6年3月31日まで努力義務）

- ・運営規程に、虐待防止のための措置に関する事項を定めておくよう努めること。

⑦【勤務体制の確保等】

- 雇用契約書又は労働条件通知書によって、事業所の管理者の指揮命令下にあることが明確になっていない従業者がいたので、雇用契約書等により事業所の管理者の指揮命令下にあることを明確にすること。
- 勤務（予定）表が作成されていないので、従業者の勤務体制を確保するため、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等が明確な勤務（予定）表を作成すること。
- 他の事業の職種を兼務している従業者について、勤務表への適正な位置づけが行われていない実態が見受けられた。勤務表に位置付ける勤務延時間数は、各事業それぞれのサービスに従事する勤務延時間数であるため、速やかに改めること。
- 役員等、労働法規で出退勤管理が義務づけられていない従業者も含め、人員基準を遵守し、適切に勤務体制を確保すべき観点から、出勤簿等の使用により、必要な管理を行うこと。
- 従業者の資質の向上のための研修が不十分であったので、研修への参加の機会を計画的に確保し、研修に関する記録を行うとともに、事業所内の従業者に周知を図ること。

⑧【業務継続計画の策定等】（令和6年3月31日まで努力義務）

- 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の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるよう努めること。
- 従業者に対し、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実施するよう努めること。
- 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うよう努めること。

⑨【非常災害対策】（定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護を除く）

- 非常災害対策について対策が不十分であったので、非常災害に際して必要な具体的計画を策定し、関係機関への通報及び連携体制を整備するとともに、それらを従業者に周知し、定期的に避難救出等の訓練を行い、必要な記録を整備すること。

⑩【衛生管理等】（令和6年3月31日まで努力義務）

- 事業所において感染症（又は食中毒）が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるよう努めること。
 - (1) 事業所における感染症（及び食中毒）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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
 - (2) 事業所における感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
 - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

⑪【掲示】

- ・事業所の見やすい場所に重要事項が掲示されていないので、運営規程の概要、勤務体制、その他利用者のサービスの選択に資すると認められる事項について、事業所の見やすい場所に掲示すること。（重要事項を記載したファイル等を利用申込者、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で、事業所内に備え付ける方法も可。）

⑫【秘密保持】

- ・従業者の在職中及び退職後における、業務上知り得た利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持について、誓約書等により必要な措置を講じること。
- ・サービス担当者会議等において、利用者及びその家族から個人情報を使用することについて、あらかじめ文書による同意を得ること。
- ・運営規程や重要事項説明書に、平成 29 年に廃止された「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」が引用されているため、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」に改めること。

⑬【苦情処理】

- ・苦情・相談（要望）がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情・相談の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行う観点から、苦情処理に係る台帳を整備し、苦情・相談内容を適切に記録し、事業所内で共有すること。

⑭【地域との連携】（夜間対応型訪問介護を除く）

- ・運営推進会議について、開催回数に不足が見受けられたため改めること。

〔定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護〕

- ・自己評価結果に基づく運営推進会議を活用した外部評価の結果を、利用者及び利用者の家族へ提供するとともに、「介護サービスの情報公表制度」に基づく介護サービス情報公表システムへの掲載、法人のホームページへの掲載又は事業所内の見やすい場所への掲示などの方法により公表すること。

⑮【事故発生時の対応】

- ・事故の未然防止のため、ひやり・はっと報告の取組みを行うこと。
- ・事故及び「ひやり・はっと」発生時の状況及びこれらに際して採った処置について事業所内で共有が不十分な事例が見受けられたので、改めること。
- ・サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じること。

⑩【虐待の防止】（令和6年3月31日まで努力義務）

- 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るよう努めること。
 - (1) 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を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
 - (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - (3) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - (4) 上記の措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

⑪【会計の区分】

- 国が行う実態調査によって介護給付費額が設定されること及び経営上の適切な収益の把握の観点から、事業毎に会計を区分するよう努めること。

⑫【その他】

- 業務管理体制について、法人が初めて介護保険事業所の指定を受けた場合又は法人所在地及び代表者の変更があった場合は、速やかに届け出ること。

⑬【具体的取扱方針】

〔小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護〕

- 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないこと。身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。

〔小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護〕

- ほぼ毎日宿泊するような利用者が見受けられた。重度の利用者であれば、当該状況を運営推進会議に対し報告し、評価を受けることを前提として、ほぼ毎日宿泊する形態がありうるとされているため、運営推進会議への報告を行い、評価を受けること。また、宿泊サービス利用の希望者が多いときは、他の利用者が適切にサービスが利用できるよう調整を行うこと。

〔地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護〕

- 事業所の屋外でサービスを提供する場合、その実施により効果的な機能訓練等のサービスが提供できることについて、あらかじめ計画に位置付けること。

⑭【ケアプランの作成】

〔小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護〕

- 介護支援専門員は、登録者の居宅サービス計画の作成に当たっては、指定居宅介護支援等基準第13条各号に掲げる具体的取組方針に沿って行わなければならないが、文書により利用者の同意

が確認できない、サービス担当者会議及び利用者の居宅で行うべきモニタリングを行っていない等の不備がある実態が見受けられた。当該基準を確認の上、速やかに居宅介護支援事業所の介護支援専門員が通常行っている業務を行うよう改めること。

- 計画の作成に関する業務を介護支援専門員以外の従業者に行わせている事例が見受けられたため、当該業務は介護支援専門員に行わせること。また、計画の作成に当たっては、地域における活動への参加が提供されること等により、地域の特性や利用者の生活環境に応じたレクリエーション、行事、園芸等利用者の趣味又は嗜好に応じた多様な活動が確保されるものとなるよう努めること。
- 毎日宿泊している利用者に対し、福祉用具貸与をサービス利用計画に位置づけ、当該福祉用具を宿泊サービスで使用している事例が見受けられたため、改めること。

2. 設備に関する基準

- 専用区画（事務室、相談室、静養室等）が変更されているが、変更届出書が提出されていなかったため、速やかに福祉指導監査課へ提出すること。
- ナースコールの一部が使用できない状態であったため、改めること。

〔地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護〕

- 事業所の設備を利用し、夜間及び深夜に宿泊サービスを提供する場合（お泊りデイ）は、福祉指導監査課に届け出ること。また、届出内容について変更する場合や、休止・廃止する場合も届け出ること。

3. 報酬に関する基準

〔介護職員処遇改善加算〕

- 加算の目的等を踏まえ、最低賃金を満たした上で、賃金の引き上げを行うことが望ましいこと。

〔地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護〕

- 事業所等の設備を利用し、夜間及び深夜に宿泊サービスを連続して利用する場合、初日と最終日を除き、送迎減算（47単位×2）を適用すること。

〔定期巡回・随時対応型訪問介護看護〕

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費を算定している間は、訪問介護（通院等乗降介助を除く）、訪問看護（連携型を除く）、夜間対応型訪問介護は算定しないこと。