

# 令和元年度 岐阜市の 実地指導の指摘ポイントについて

岐阜市 福祉部 指導監査課

# ■ 本日の内容

## 1 はじめに

(1) 岐阜市指導監査課による実地指導の方針

## 2 主な指摘事項とお願いするポイント

### A<<運営関係について>>

(1) 内容及び手続の説明及び同意・運営規程	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(2) サービス計画	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(3) サービスの提供の記録	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(4) 身体拘束等について	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(5) 非常災害対策（通所系、入所系サービス）	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(6) 事故発生時の対応	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(7) 衛生管理等	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(8) 介護給付費及び各種加算について	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）

### B<<人員関係>>

(1) 勤務体制の確保等	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(2) 秘密保持等	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(3) 職員の資格証	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）
(4) 職員の研修	に関する	主な指摘事項	と	お願い（全事業対象）

## 3 全国の指定取消処分等について

- (1) 全国の指定取消処分等の年度推移
- (2) 指定取消処分等のサービス種別ごとの状況
- (3) 指定取消事由の状況

## 4 さいごに

# 1 はじめに

## (1) 岐阜市指導監査課の实地指導の方針 と 最近の傾向

### ■实地指導の方針

岐阜市指導監査課は、市内の各介護保険サービス事業者様に対して、介護保険法に基づく实地指導を致しております。

基本的に、入所系サービスについて、2年ごと、それ以外のサービスについて3年ごとの实地指導のご協力をお願いしておりますが、同一サービス事業所で複数の介護保険サービスを実施している場合や、有料老人ホーム併設の場合、全国的なニュース等で話題となったサービス等については、それよりも短い間隔での实地指導もあり得ますので、大変申し訳ございませんがご協力お願いします。

指導監査課の役割としては、不正な運営を行う事業者を発見することが目的ではなく、あくまで、「介護保険サービス事業が利用者にとって適正に運営されていること」を確保することが目的ですので、ご理解とご協力をお願いいたします。

### ■实地指導の傾向・虐待防止について

特に、最近、介護業界の人手不足がニュース等で話題となっており、我々指導監査課も实地指導にお邪魔した際に、大変、人手不足を感じているところです。

皆様方には、雇用環境の向上、働きやすい、風通しの良い職場づくりをお願いいたします。

また、最近の話題として、令和元年度末の厚生労働省の発表によりますと、2018年度集計で介護施設の職員による「高齢者への虐待行為」が621件あり、2017年度集計の510件から21.8%の大幅な増加となっております。

虐待の種別としては、①身体的虐待 ②心理的虐待 ③経済的虐待 ④性的虐待 ⑤放任 といった順で件数が挙げられており、虐待事案を無くすことが、行政の課題ともなっております。

虐待の一因として、「虐待行為に対する無知」といった側面もあり、従前から研修等により虐待の防止をお願いしているところではありますが、一方で「職員の不満」を起因としたものも多々あります。

さきほどの繰り返しとはなりますが、利用者様だけでなく、職員の不満や苦情を掬い上げていただくような風通しの良い職場づくりをお願いし、虐待が起きにくい職場風土の醸成をお願いいたします。

## 2 主な指摘事項とお願いするポイント

### A《運営関係について》

#### (1) 内容及び手続の説明及び同意・運営規程 に関する 主な指摘事項 と お願い（全事業対象）

##### 【主な指摘事項等】

###### 〈運営規程・重要事項説明書・契約書について〉

- ① 運営規程に盛り込むべき規定が、定められていない。
- ② 介護保険の自己負担額が「1割」・「2割」、のみ記載されている。
- ③ 総合事業について記載がない（訪問介護相当・通所介護相当）。

###### 〈重要事項説明書・契約書について〉

- ④ 介護報酬単位数が「正しい」記載でない。地域加算額の加味漏れ、誤りがある。
- ⑤ 記録の保存年数が市条例で定める5年間となっていない。(ex. 2年間)
- ⑥ 苦情受付窓口の記載がない。誤り。(岐阜市、岐阜県国民健康保険団体連合会等)。
- ⑦ 運営規程の概要等、重要事項が未揭示

##### 【解説】

サービス提供の開始にあたり、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、文書を交付し、説明し、同意を得なければならないこととされています。

(運営規程の概要、職員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等)

- ① 各事業について、運営規程に定めるべき内容が基準条例で規定されていますが、必要な項目が規定されていないことがあります。  
(例：居宅介護支援 「苦情を処理するために講ずる措置の概要」など)
- ② 介護保険の自己負担割合が平成30年8月より一定所得以上の方は3割とされましたが、規定が改正されていない事例が多く確認されました。

介護保険の自己負担額の記載方法について、「利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額」などに変えるようにお願いします。

- ③ 総合事業についても、「基準要綱」において運営規程に定めるべき内容を規定しています。  
また、平成30年4月より、介護予防訪問介護・介護予防通所介護が、総合事業（訪問介護相当サービス・通所介護相当サービス）に切り替わりましたので、記載を変えていただくようお願いします。
- ④ 介護保険サービス利用料金や、介護保険外に負担する費用について書面上の記載漏れや、単位数誤り等が確認されます。利用料金等について、正しく説明していただくために、正しく記載をお願いします。
- ⑤ 基準条例により、利用者に係る記録の保存年数を完結の日から「5年間」としております。誤って記載されている事例がございますので、条例に基づき5年間と修正をお願いします。
- ⑥ 各事業所の窓口、岐阜市介護保険課や岐阜県国民健康保険団体連合会の窓口に関する電話番号、受付時間等の記載に誤りがある場合があります。下記の記載例を参考に訂正をお願いします。  
なお、平成30年4月より岐阜県国民健康保険団体連合会の担当窓口の名称が「介護・障害課」に変更されていますのでご注意ください。

〈苦情受付窓口 記載例〉

苦情受付窓口	受付時間	電話番号	FAX番号
グループホーム〇〇 苦情受付担当者 〇〇 〇〇 苦情解決責任者 △△ △△	平日(月～土)9:00-17:00 (日曜祝日、12月29日～1月4日除く)	058-△△△-×××	058-△△△-×××
岐阜市介護保険課	平日(月～金)8:45-17:30 (土日祝日、12月29日～1月3日除く)	058-265-4141	058-267-6015
〇〇市〇〇課	平日(月～土)9:00-17:00 (土日祝日、12月29日～1月3日除く)	05〇-△△-×××	05〇-△△-×××
岐阜県国民健康保険団体連合会 介護・障害課苦情相談係	平日(月～土)9:00-17:00 (土日祝日、12月29日～1月3日除く)	058-275-9826	058-275-7635

- ⑦ 重要事項等が掲示されていない事例です。利用者等がいつでも確認できるよう、見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる最新の重要事項を掲示してください。

## (2) サービス計画 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

### 【 主な 指 摘 事 項 等 】

- ① 居宅サービス計画が変更されているが、個別サービス計画が、居宅サービス計画に沿って変更されていない。
- ② 各サービス事業所が居宅介護支援事業所から居宅サービス計画の提出を受けていない。
- ③ 居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、各サービス事業所から個別サービス計画の提出を受けていない。
- ④ 個別サービス計画に利用者の同意を得たことが確認できる書類が整備されていない。または事後に同意を得ている。

### 【 解 説 】

- ① 居宅サービス事業所が作成する個別サービス計画については、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、居宅サービス計画に沿って作成する必要があります。

既存の居宅サービス計画を反映させるため、サービス担当者会議等によりサービス事業者間の密接な連携に努めていただき、最新の居宅サービス計画を取得することによって、居宅サービス計画に沿った個別サービス計画の作成をお願いします。

また、居宅介護支援事業所は、居宅サービス計画に沿った個別サービス計画に変更されていない場合は、各事業所へ適切な計画を作成するよう連絡をお願いします。

さらに、サービス利用後に利用者の心身の状況の変化や家族の要望等により、サービスの利用回数等の変更が必要になる場合がございますが、居宅サービス事業所として、サービスの変更が必要であると判断した場合は、居宅介護支援事業所へ連絡、サービス担当者会議等を開催した上で、居宅サービス計画を変更し、居宅サービス計画を踏まえた個別サービス計画を作成した上で、個別サービス計画に基づきサービスを提供してください。

- ② ・ ③ サービスの提供にあたっては、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性を高くして、居宅介護支援事業者とサービス提供事業者の意識の共有を図ることが大切です。

居宅介護支援事業所が居宅サービス計画を作成した際には居宅サービス事業所に対し交付をし、居宅サービス事業所からは個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性・整合性を確認するようお願いします。

また、各居宅サービス事業所は、居宅介護支援事業所から個別サービス計画の提出を求められた場合には協力するようにしてください。

- ③ 個別サービス計画については、その内容等を説明し利用者の同意を得た上で交付しなければなりませんので、計画について作成後、速やかに利用者又はその家族に対して説明し、当該計画が始まる前に同意を得るようにしてください

### (3) サービスの提供の記録 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

#### 【 主な指摘事項等 】

- ① サービス提供記録の内容が不十分である。
- ② 介護保険被保険者証に入所日等の記載がない。(入所系に限る)

#### 【 解 説 】

- ① サービス提供記録について、サービス内容の記載誤りや、サービスを提供した日時等の記載漏れが確認されます。  
サービス提供に係る記録は、基本報酬だけでなく加算請求に係る根拠ともなりますので、事業者は利用者に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ようにしてください。
- ② 入所系のサービスを行う事業者は、入所に際しては入所の年月日、入所している施設の種類及び名称を、退所に際しては退所の年月日を、入所者の介護保険被保険者証に記載するようにしてください。

## （４）身体拘束等について に関する 主な指摘事項 と お願い（全事業対象）

### 【 主な 指 摘 事 項 等 】

- ① 身体拘束に関する利用者家族等からの「同意書」が確認できない。
- ② 身体拘束を行った経過観察記録や身体拘束の廃止に向けて検討した状況について、記録が確認できない。

### 【 解 説 】

身体拘束は、①拘束をされた利用者の関節の拘縮、筋力の低下といった身体機能の低下・圧迫部位の褥瘡の発生等身体的弊害、②利用者の不安や怒り、屈辱、あきらめなどの精神的苦痛を引き起こす精神的弊害、③看護・介護スタッフ自身の士気が低下する、施設等に対する社会的な不信、偏見を引き起こすおそれがあるなどの社会的弊害、が引き起こされるものですので、原則、行ってはなりません。（身体拘束の弊害について、詳しくは、「身体拘束ゼロへの手引き」を参照願います。）

具体的には次のような行為が挙げられます。

#### ■身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

介護保険指定基準において禁止の対象となっている行為は、「身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為」である。具体的には次のような行為があげられる。

- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

身体拘束は、指定基準上、「当該入所者（利用者）又は他の入所者（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」に認められています。これは、①「切迫性」②「非代替性」③「一時性」の3つの要件をすべて満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されているケー



スに限定して実施することを意味します。

- ① 切迫性 利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- ② 非代替性 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- ③ 一時性 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、施設等全体として判断が行われるよう、あらかじめルールや手続きを定めてください。例えば、全部門をカバーする「身体拘束廃止委員会」を設置し、関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する等の「体制」を整えて対応するなどをお願いします。

利用者や家族に対しては、身体拘束の「内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間」等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るようお願いします。

緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合は、「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かった理由」の記録をお願いします。

また、身体拘束をやむを得ず実施した場合は、「緊急やむを得ない場合」に該当するか、常に「観察、再検討」し、要件に該当しなくなった場合は直ちに「解除」しなければなりません。身体拘束の必要性や方法について、逐次、再検討を行い、その記録も記載をお願いします。

※平成30年度の介護保険法改正以降、以下の対象サービスに関しては、身体拘束の適正化を図る観点から、事業所において身体拘束が行われた場合ではなく、必要な措置を講じていない場合、「身体拘束廃止未実施減算」することとなりますのでご注意ください。

#### 対象サービス

- ・ 特定施設入居者生活介護
- ・ 地域密着型特定施設入居者生活介護
- ・ 認知症対応型共同生活介護
- ・ 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
- ・ 介護老人保健施設
- ・ 介護療養型医療施設
- ・ 介護医療院

#### 必要な措置

- ・ 身体的拘束等を行う場合には、その態様・時間、その際の入所者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、を記録する。
- ・ 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回以上開催し、その結果について、介護職員・その他従業者に周知を図る。
- ・ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- ・ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

【具体的な記録等の様式例「身体拘束ゼロへの手引き」より】



## (5) 非常災害対策（通所系、入所系サービス）に関する 主な指摘事項 と お願い（全事業対象）

### 【主な指摘事項等】

- ① 棚等の転倒防止策がなされていない。避難経路上に物が置かれて、避難時の妨げになっている。
- ② 定期的に避難救出その他必要な訓練が行われていない。または、実施した記録が確認できない。
- ③ 消防設備の定期点検が実施されていない。
- ④ 浸水等を想定した避難確保計画が作成されていない。

### 【解説】

- ① 棚、冷蔵庫、テレビなど、大規模地震等の際に転倒の恐れがある備品について、転倒防止策が施されていない事例があります。大規模地震等に備えて、転倒の恐れがある備品等について、転倒防止金具等により固定をお願いします。  
また、非常口や通路に使用していない備品等が置かれており、避難経路が十分に確保されていない事例があります。非常災害の際に迅速に避難できるよう、常時、避難経路の確保をお願いします。
- ②・③ ■特別養護老人ホームや介護老人保健施設、老人短期入所施設などの（消防法施行令別表第1の6項口に掲げられる）防火対象物で、利用者及び職員（建物全体の収容人員）が10人以上、■老人デイサービスセンターなどの（消防法施行令別表第1の6項ハに掲げられる）防火対象物で、利用者及び職員（建物全体の収容人員）が30人以上、の事業所は防火管理者を選任し、消防計画を作成した上で所轄消防署へ届出が必要です。  
このような事業所は、消火及び避難訓練を年2回以上実施し、訓練の計画と結果を所轄消防署へ報告する必要があります。また、消防用設備等の機器点検を6月に1回、総合点検を1年に1回以上実施し、点検結果を踏まえ、設備等を整備しなければなりません。  
防火管理者を選任する必要がある施設で、防火管理者を選任した場合（変更した場合も含む）は、消防署に届出をお願いします。  
  
防火管理者を選任する必要がない事業所についても、非常災害に対応するための具体的計画を立てて、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、定期的に従業者に周知するとともに、定期的な避難・救出その他の訓練を行わなければならないと、基準条例で規定されております。それに従い、訓練を実施し、記録（実施日時、想定、参加人数、課題等の記載）を必ず残すようにお願いします。
- ④ 平成29年6月に水防法及び土砂災害防止法が改正され、浸水想定区域内又は土砂災害警戒区域内に所在する要配慮者利用施設の所有者又は管理者は、避難確保計画の作成し、作成した計画を岐阜市（介護保険サービス事業所の場合、届出先は介護保険課）へ提出の上、計画に基づいた訓練の実施する必要があります。  
ハザードマップ等により事業所が浸水想定区域内又は土砂災害警戒区域内に該当するか確認していただき、該当する場合には、速やかに避難確保計画を市へ提出してください。

## (6) 事故発生時の対応 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

### 【主な指摘事項等】

- ① 「サービスの提供により利用者がケガをし、外部の医療機関を受診した」又は「疥癬、又はインフルエンザに感染している利用者がいる」等、岐阜市介護保険課へ報告が必要な事案について、「事故・事件報告書」により報告・提出がなされていない。
- ② ヒヤリ・ハット記録が作成されていない。また作成はされているが、職員間で情報共有されていない。

### 【解説】

- ① 介護保険課へ報告が必要な事故等の事例として、以下のものが挙げられます。

- ・サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生  
(ケガの程度については、外部の医療機関で受診を要したものを原則とする)  
(事業者側の過失の有無は問わない)
- ・食中毒及び感染症、疥癬の発生
- ・職員(従業者)の法令違反・不祥事等の発生(利用者の処遇に影響があるもの)
- ・その他、報告が必要と認められる事故・事件の発生

事故・事件等について、報告が必要な場合でも、報告がなされていない事例がありました。

前述の事例に該当する場合は、速やかに岐阜市へ電話又はFAX等で報告(第一報)をお願いします。

事故・事件処理の経過についても、電話又はFAX等で適宜報告し、事故・事件処理の区切りがついたところで、定められた「事故報告書」様式を用いて最終的には文書で報告してください。

詳細は、下記ホームページ内に「岐阜市老人福祉施設及び老人居宅生活支援事業等における事故・事件発生時の報告取扱い基準」と「事故・事件報告書様式」が掲載されておりますので、確認をお願いします。また、同基準は、都度、改正がなされておりますので、最新の様式を今一度確認願います。

#### ○事故・事件報告の様式等掲載箇所

介護保険課ホームページ>事業者の皆様へ>各種様式>事業所・施設における事故・事件報告の様式等について

- ② 事故を未然に防止するためには、日常業務において気に留まったささいなことであっても、気付きの意識を持ち、記録を残すとともに、事故を防ぐための対応策を職員間で話し合うなどの取り組みを行い、情報を職員間で共有することが重要です。

ヒヤリ・ハット記録については、全く作成していない事業所がある一方で、非常に多く作成している事業所がございます。ヒヤリ・ハット記録が多い事業所で事故が頻繁に発生している傾向があるというわけではなく、ささいなことにも職員が目を向けて問題意識を持ち改善できるように取り組んでいる事業所が多いように思われますので、取り組みの事例としてご参考にください。

また、ヒヤリ・ハット記録については、「職員の対応が悪かったと叱責するための道具」ではなく、積極的に記録することで業務を改善することを推進めることができるようお願いをしているものですので、積極的な記載をお願いします。

事故を未然に防ぎ、また日常業務を再点検する契機とするため、日頃から、ささいな変化等にも意識し記録する習慣をお願いいたします。

## (7) 衛生管理等 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

### 【 主な指摘事項等 】

- ① 薬の管理が、利用者の手の届く場所に置かれている等、適切ではない。
- ② タオル、ヘアブラシ等が共用されている。
- ③ 検食の保存について、原材料等が一部保存されていない。(入所系)
- ④ 調理従事者の検便の結果記録が確認できない。
- ⑤ 福祉用具の保管及び消毒の委託について、業務の実施状況に関する定期的な確認等が十分にされていない。(福祉用具貸与)

### 【 解 説 】

- ① 薬が利用者の手の届く場所に置いてある事例があります。  
利用者が自由に持ち出せる状態にあることは誤飲等の可能性があり、望ましくないので、鍵のかかる場所に保管するなど、適切な管理をお願いします。
- ② 共用により感染症が広がることがあります。共用のタオル等は、使い捨てのペーパータオルや、利用者ごとに個々に用意する等の対応をお願いします。  
ヘアブラシ、爪切り、髭剃り等、感染症が広がり得るものは、共用しないようお願いします。
- ③ ・ ④ 大量調理施設衛生管理マニュアルに基づいて、入所系の施設で利用者に食事を提供する場合、原材料及び調理済み食品を、食品ごとに50g程度ずつ、-20℃以下で2週間以上の保存をすることが必要となります。  
原材料等の一部が保存されていない事例がありますので、漏れのないように保存をお願いします。調理業務を委託している場合については、委託業者にも確実に保存するように依頼をお願いします。  
また、調理従事者は臨時職員も含め、月に1回以上の検便を受ける必要がありますので、後日、受検したことが確認できるよう検便結果を事業所内で適正に保管してください。
- ⑤ 福祉用具の貸与に関し、福祉用具の保管・消毒を他の事業者<sup>①</sup>に委託している場合は、委託事業者の業務の実施状況を定期的に確認し、その結果等を記録しなければなりません。  
複数の事業者と委託契約をしている場合は、1社のみではなくすべての委託事業者<sup>②</sup>に対する確認をお願いします。  
また、確認した結果等については記録して適切に保管するようお願いします。

## (8) 介護給付費及び各種加算について に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

### 【主な指摘事項等】

#### 【一例】

- ① 介護職員処遇改善加算について、賃金改善等の内容を職員に書面で通知したことが確認できない。
- ② 入浴介助加算について、入浴していない日の分を誤って請求していた。(通所介護)
- ③ 特定事業所集中減算について、居宅サービスごとに「最もその紹介件数の多い法人を位置付けた居宅サービス計画の数の占める割合」を計算していない。  
判定期間の1月あたりの平均居宅サービス計画件数が20件以下であるなどの正当な理由にあたる場合で、「判定結果に係る正当な理由報告書及びその添付書類」を提出していない。(居宅介護支援)
- ④ 個別機能訓練加算(I)について、提供時間帯に常勤の機能訓練指導員を1名以上配置されていない日があり、加算要件を満たしていない。(通所介護)
- ⑤ 経口維持加算について、経口維持計画に利用者の同意を得たことが確認できない。
- ⑥ 指定訪問介護事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地(当該指定訪問介護事業所と建築物が道路等を挟んで設置している場合を含む。)にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能な建物 (同一敷地内建物等)の居住者に訪問介護サービスを提供している場合、「同一建物減算」がなされていない。(訪問介護)

### 【解説】

介護給付費の請求にあたっては、事業所が作成する各種のサービス提供記録、サービス利用票と、国保連への請求書類等とに「不整合」がないか、事業所内でよく確認し、請求誤りの防止に努めてください。

また、各種加算や減算については、その要件を必ず確認し、確実に要件を満たした上で介護報酬請求するようお願いします。  
要件を満たしていない場合、介護報酬の返還をしていただくことになるので注意してください。

## B<<人員関係>>

### (1) 勤務体制の確保等 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

#### 【主な指摘事項等】

- ① 勤務表について、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になっていない。
- ② 職員の兼務関係が勤務表から確認できない。

#### 【解説】

事業を運営するにあたっては、人員基準を遵守し、適切な人員配置を行わなければなりません。そのため、事業所として人員配置基準を満たすことができるかを常に確認し、サービスを実施する必要があります。

- ① 勤務表は、原則として月ごとに作成し、従業者の日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にし、人員を適正に配置されていることが確認できるようにしてください。
- ② 従業員が職務を兼務する場合（例えば、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅にサービス提供する訪問介護事業所等について、訪問サービスを提供しない時間や訪問サービスに係る業務を行う時間以外には施設のサービスを行う場合など）がございますが、厚生労働省より発出された「高齢者向け住まいに併設されている介護サービス事業所に対する指導監督について（平成29年7月10日 厚生労働省老健局総務課介護保険指導室 事務連絡）」において、以下の事例が紹介されていますので確認をお願いします。

- ・「併設事業所」と「高齢者住まい」の双方に従事する者の兼務状況が不明確である。
- ・「高齢者住まい」と兼務していることで、「併設事業所」としての人員基準を満たさない状況になっている。
- ・「併設事業所」のサービスと「高齢者住まい」のサービスが区分されていない。

上記の事例のような状況は、人員基準を満たす状況が確認できませんので、各サービス毎に勤務表をそれぞれ作成し、人員基準を満たしているか確認をお願いします。指定基準に定められた員数の従業者を配置していない事業所・施設では、介護報酬が原則として70%に減額されます。

あわせて、勤務表と合わせて各職員の1日の動きを示したシフト表を作成するなどの方法により、施設サービスの時間帯と訪問サービスの時間帯とを明確に把握できるようにしてください。

岐阜市のホームページに「勤務表の参考様式」がありますので、ご活用ください。

○勤務表記載例

従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表		(平成○年○月分)																												サービス種類		訪問介護					
																														事業所・施設名		○○ヘルパーステーション					
職 種	勤務形態	氏 名	第 1 週							第 2 週							第 3 週							第 4 週							4週の 合計	週平均 の勤務 時間	常勤換 算後の 人数※				
			1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土				29 日	30 月		
管理者	B	○○ 一郎		4	4	4	4	4			4	4	4	4	4				4	4	4	4	4				4	4	4	4	4			4	84	20	168
サービス提供責任者	A	●● 二郎		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8				8	8	8	8	8				8	8	8	8	8			8	168	40	4.2
訪問介護員	B	◎◎ 一郎		4	4	4	4	4			4	4	4	4	4				4	4	4	4	4				4	4	4	4	4			4	84	20	
訪問介護員	A	●■ 三郎		8	8	8	8	8			8	8	8	8	8				8	8	8	8	8				8	8	8	8	8			8	168	40	
訪問介護員	C	○● 四郎		6	6	6	6	6			6	6	6	6	6				6	6	6	6	6				6	6	6	6	6			6	126	30	
訪問介護員	C	◎◎ 五郎		8		8		8			8		8		8				8		8		8				8		8		8			8	104	24	
訪問介護員	D	◎○ 一子			8		8				8		8						8		8						8		8					8	64	16	
																																		0			
事務員	C	●○ 二子		6	6	6	6	6			6	6	6	6	6				6	6	6	6	6				6	6	6	6	6			6	126	30	
各職種の常勤・非常勤及び専従・兼務の別																																					
職種名		管理者		サービス提供責任者		訪問介護員		事務員																													
		専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務				
常勤(人)			1		1		1		1																												
非常勤(人)							3		1		1																										
常勤換算後の人数(人)		0.5		1		4.2		0.7																													

○勤務表様式 掲載箇所

岐阜市役所>介護保険課>事業者の皆様へ>各種様式>介護事業所・施設の指定等に関する様式>居宅サービス事業者  
 /居宅介護支援事業者/介護保険施設/介護予防サービス事業者



## (2) 秘密保持等 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

### 【 主な指摘事項等 】

従業者であった者が利用者等の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置がとられていない

### 【 解説 】

従業者は、その業務を行う上で利用者又はその家族の秘密を知る機会が多くありますが、正当な理由なく、そうした秘密は従業者の退職後も当然漏らしてはなりません。

また、事業者は、従業者であった者が利用者およびその家族の情報を漏洩することがないよう、必要な措置をとる必要があります。

そこで、「採用時又は退職時に、**退職後についても守秘義務を守る旨を記載した誓約書の提出を求める**」、「雇用契約書に秘密を保持する旨を明記する」など、必要な対応をお願いします。

## (3) 職員の資格証 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

### 【 主な指摘事項等 】

資格が必要な職員の資格証の写しが確認できない。

### 【 解説 】

事業を運営するにあたっては、事業所として適切な人員配置基準を満たすことができているかを常に確認し、サービスを実施する必要があります。(再掲)  
そのため、人員基準上、資格が必要な職種について、資格証の写しを事業所に備え置き確認ができるよう、お願いします。

また、有効期間がある資格 (介護支援専門員など) や 運転免許証 については、更新手続きが適切に行われているか、確認をお願いします。

#### (4) 職員の研修 に関する 主な指摘事項 と お願い (全事業対象)

##### 【 主な指摘事項等 】

- ① 職員に対する研修が実施されていない又は研修の記録が確認できない。
- ② 研修参加者 (出席者) 以外への周知が行われていない。

##### 【 解 説 】

- ① 研修については、職員の資質の向上のために計画的に実施するようにしてください。  
また、運営基準において実施が必要とされている場合は確実に実施し、研修の実施内容について記録することが必要です。  
(基準で規定されていない研修についても、後日、内容を確認し、欠席者が確認できるよう、研修で使用した資料等とともに記録するようにお願いします。)

##### ○運営基準において実施が必要とされている研修 (入所系の一例)

- ・ 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 (年2回以上実施)
- ・ 事故発生の防止のための職員に対する研修 (年2回以上実施)
- ・ 身体的拘束等の適正化のための研修 (年2回以上実施)

- ② 事業所以外で研修を受講した場合の他の職員や、事業所内で研修を実施したが勤務等の関係で研修に出席できなかった職員に対しても、研修の内容が周知できるようにしてください。(例えば、職員会議での研修結果報告や、資料等の回覧などが考えられます。)

### 3 全国の指定取消処分等について

平成28年度時点での、「全国の指定取消処分等」について、紹介いたします。

以下の資料は、厚生労働省が開催した【全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議(2019年3月19日開催)】の参考資料から抜粋したものです。最近の介護保険サービス事業の指定取消の状況、それに伴って介護保険サービス事業を取り巻く環境を示すものとして分かりやすいものですので、ご紹介するものです。

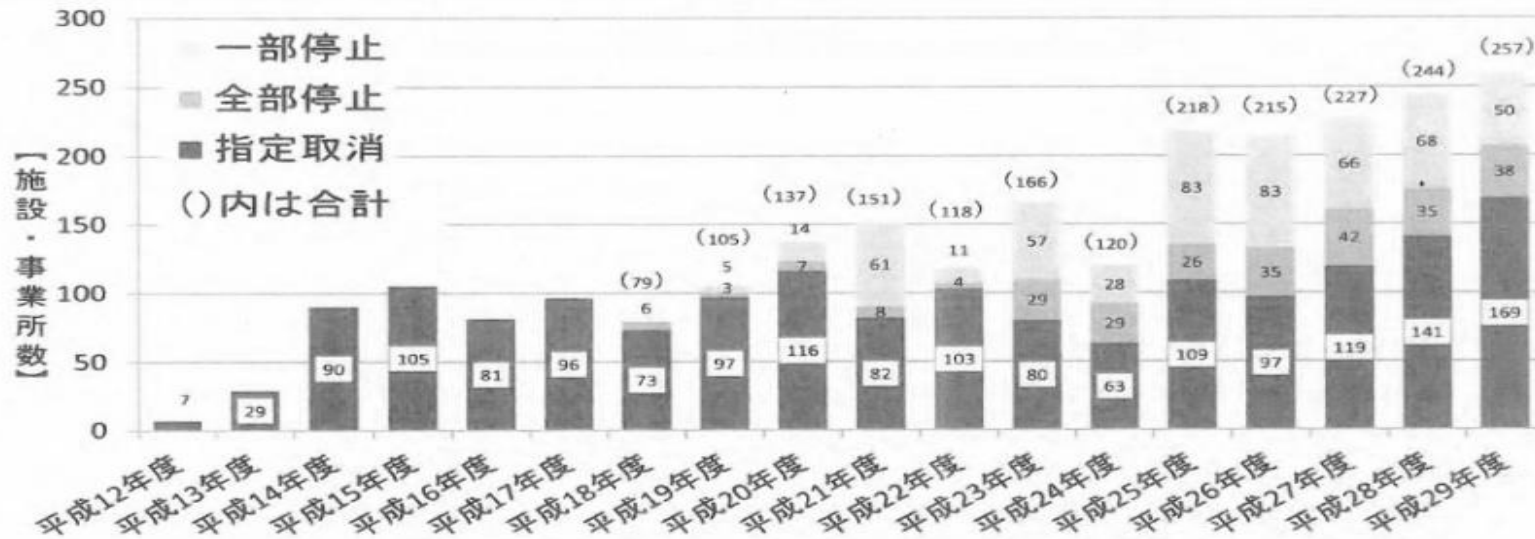
#### (1) 全国の指定取消処分等の年度推移

平成28年度は、全国で指定取消が169件、指定の効力の全部停止が38件、一部停止が50件で、3つを合計すると257件の指定の取消など、がありました。

介護保険を取り巻く環境が年々厳しくなっていることもあってか、年々増加傾向にあり、指導監査課もそのような処分がないよう適正な事業運営をお願いしているところです。

#### 指定取消・効力の停止処分があった介護保険施設・事業所等内訳【年度別】(平成12年度～29年度)

指定取消・効力の停止処分があった施設・事業所数(合計): 2,445事業所



注：1) 件数には、聴聞通知後廃止(聴聞通知後に廃止届が提出された事業所)を含む。  
 2) 平成27年度以降には、介護予防・日常生活支援総合事業における指定の事業所を含む。  
 3) 効力の停止処分は、平成18年度から施行された。

## (2) 指定取消処分等のサービス種別ごとの状況

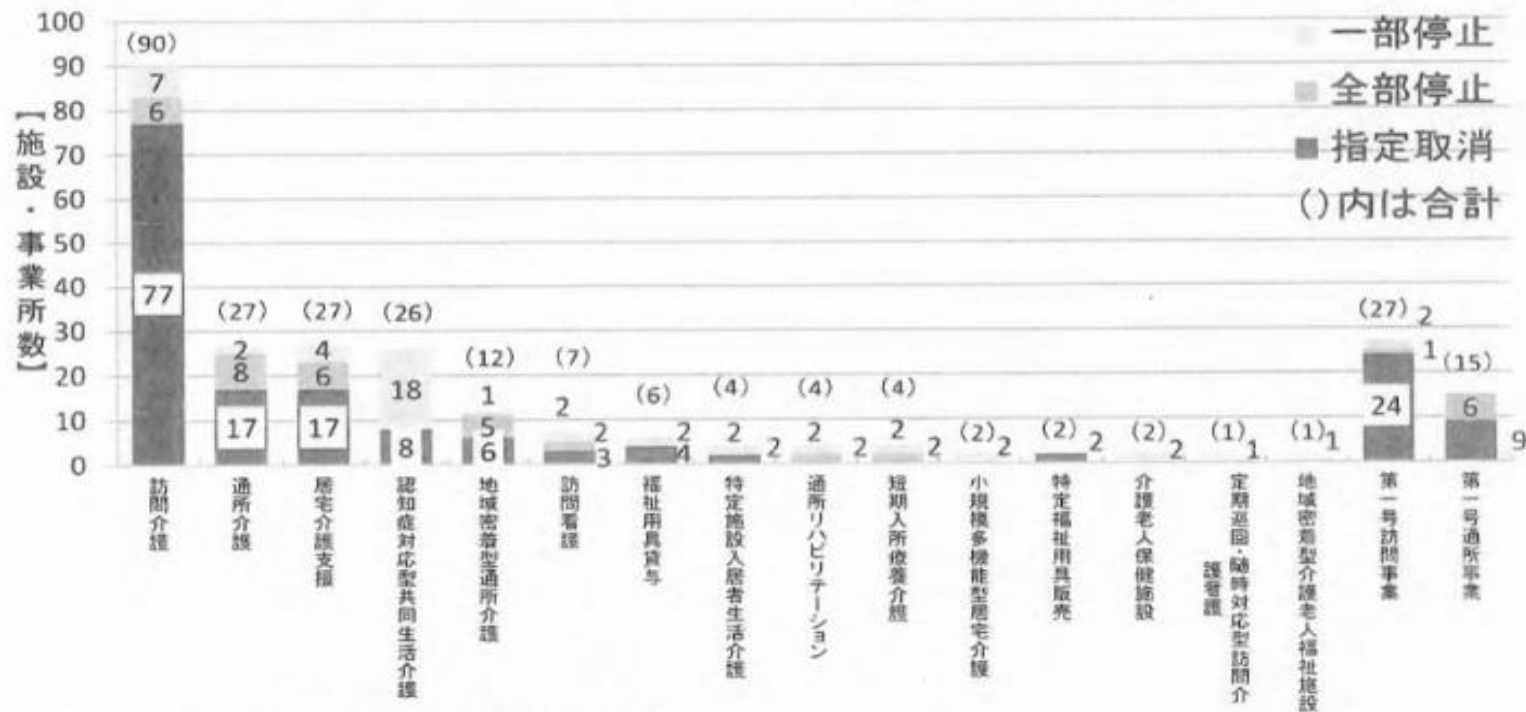
指定取消処分等のサービス種別ごとの状況について、下表のとおりとなっています。

サービスの提供について、実際はされていないにも関わらず、実績として請求がなされている、といった場合に「処分」とされやすいので、適正な運営をお願いいたします。

また、加算についても、加算要件を満たす状況が、サービス提供に関する記録等により確認できない場合、報酬返還等のペナルティの可能性がありますので、要件について今一度確認をお願いします。

### 指定取消・効力の停止処分のあった介護保険施設・事業所等内訳【サービス別】(平成29年度)

指定取消・効力の停止処分のあった施設・事業所数(合計): 257事業所



注: 1) 各サービス毎の件数には、介護予防サービス分を含む。  
2) 件数には、聴聞通知後廃止(聴聞通知後に廃止届が提出された事業所)を含む。

### (3) 指定取消事由の状況

下表は、指定取消事由の状況になります。取消の理由として最も多いものは、「介護給付費の請求に関して不正があった」となっています。

次に多いのが「帳簿書類の提出命令等に従わず、又は虚偽の報告をした」、続いて、「介護保険法その他保険医療若しくは福祉に関する法律に基づく命令に違反した」です。

「介護給付費の請求」に関わらず、先に示した実地指導における「指摘事項にならないためのポイント」をおさえていただき、適正な事業実施をしていただいて、「処分」に至らない運営をお願いいたします。

### 指定取消事由の状況(平成29年度)

指定取消事由	人員について、厚生労働省令で定める基準を満たすことができなかった	設備及び運営に関する基準に違反した、適切な運営がでなかった	要介護者の人柄を尊重する義務に違反した	介護給付費の請求に関して不正があった	帳簿書類の提出命令等に従わず、又は虚偽の報告をした	質課に対し虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げた	不正の手続きにより指定を受けた	介護保険法その他保険医療若しくは福祉に関する法律に基づく命令に違反した	その他	
根拠条文例	(根拠条文例) 第77条第1項第3号	(根拠条文例) 第77条第1項第4号	(根拠条文例) 第77条第1項第5号	(根拠条文例) 第77条第1項第6号	(根拠条文例) 第77条第1項第7号	(根拠条文例) 第77条第1項第8号	(根拠条文例) 第77条第1項第9号	(根拠条文例) 第77条第1項第10号	(根拠条文例) 第77条第1項第11号 第77条第1項第12号 第77条第1項第13号	
指定訪問介護事業所	(40)	5	10	1	33	18	15	9	12	2
指定訪問看護事業所	(2)	-	-	-	1	1	1	2	-	-
指定介護介護事業所	(5)	2	2	-	4	2	1	1	-	1
指定特定施設入居者生活介護事業所	(1)	1	1	1	-	-	-	-	-	-
指定福祉用具貸与事業所	(2)	1	1	-	1	-	-	1	-	1
指定特定福祉用具販売事業所	(1)	-	-	-	-	-	-	-	1	-
指定居宅介護支援事業所	(17)	2	9	2	15	5	3	2	-	3
指定介護予防訪問介護事業所	(37)	3	6	-	9	9	6	8	26	2
指定介護予防訪問看護事業所	(1)	-	-	-	-	1	1	1	1	-
指定介護予防通所介護事業所	(12)	2	2	-	7	4	4	3	2	1
指定介護予防特定施設入居者生活介護事業所	(1)	1	1	-	-	-	-	-	1	-
指定介護予防福祉用具貸与事業所	(2)	1	1	-	1	-	-	1	-	1
指定特定介護予防福祉用具販売事業所	(1)	-	-	-	-	-	-	-	1	-
指定認知症対応型共同生活介護事業所	(4)	-	-	-	3	1	1	2	-	1
指定地域密着型通所介護事業所	(6)	1	-	-	5	2	4	2	1	2
指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業所	(4)	-	-	-	2	1	1	2	-	1
第一号特別事業	(24)	-	-	-	-	-	2	5	18	2
第一号通所事業	(9)	-	-	-	-	-	1	1	5	3
合計	(169)	19	33	4	81	44	40	40	68	20

注：1) ( )内は平成29年度に指定取消処分を受けた事業所件数である。  
 2) 件数には、聴聞通知後廃止(聴聞通知後に廃止届が提出された事業所)を含む。  
 3) 複数の指定取消事由が該当する事業所については、各指定取消事由ごとに計上されるため、指定取消件数と各指定取消事由の合計は一致しない。

## 4 さいごに

上記について、実地指導にお伺いした際に、おさえていただきたい、指摘項目、ポイントを、網羅して記載しました。

事業所の皆様におかれましては、日々、適正な事業運営を実施されているところかと思いますが、実地指導の際には今一度、上記についてご参考くださいますと幸いです。

各事業所で、利用者様のために心を尽くしてサービス提供されてみえる所を、指導監査の際には拝見しております。

今後とも引き続き、利用者様や家族の視点に立ったサービスを続けていただきたく思いますので、よろしくお願いいたします。