

## □ 集団指導資料

実地指導における指摘事項から見た  
注意すべき基準とお願い

対象： 介護保険サービス事業者  
有料老人ホーム  
サービス付き高齢者向け住宅

岐阜市 指導監査課

## □目次

### I はじめに

- 1 実地指導の方針
- 2 実地指導の実施

### II 介護保険サービス事業、有料老人ホーム等、老人福祉をとりまく近況について

- 1 新型コロナウイルスまん延による影響
- 2 人手不足による影響
- 3 高齢者虐待の防止

### III 主な指摘事項について

#### A 運営関係

- 1 衛生関係に関する指摘とお願い
- 2 非常災害対策に係る指摘とお願い（通所系、入所系サービス）
- 3 身体拘束等に係る指摘とお願い
- 4 内容及び手続の説明及び同意・運営規程に関する指摘とお願い（全事業）
- 5 サービス計画に関する指摘とお願い（全事業）
- 6 サービスの提供の記録に関する指摘とお願い（全事業）
- 7 事故・事件報告時の対応に係る指摘とお願い（全事業）
- 8 介護給付費及び各種加算について（全事業）

#### B 人員関係

- 9 勤務体制の確保に関する指摘とお願い
- 10 秘密保持等に関する指摘とお願い（全事業）
- 11 職員の資格証に関する指摘とお願い（全事業）
- 12 職員の健康診断に関する指摘とお願い（全事業）
- 13 職員の研修に関する指摘とお願い（全事業）

### IV 指定取消処分について

- 1 指定取消処分とは
- 2 処分に至るまでの流れ
- 3 指定取消処分等のサービス種別ごとの状況
- 4 指定取消処分の取消事由の推移について

### V 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅として特に留意していただきたい点

- 1 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅と介護保険サービス事業（訪問介護）が併設する場合の留意点

## I はじめに

### 1 実地指導の方針

事業者の皆様におかれましては、日々、利用者様の健康状態に細心の注意をいただきながら、サービス提供していただき大変ありがとうございます。

新型コロナウイルスのまん延により、特にここ2年の間、介護保険事業者の皆様にはとりわけ感染症対策に様々なご尽力をいただき、深く感謝しております。引き続き、よろしく願いたします。

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年ごとの実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、また、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実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をお願いします。

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。

### 2 実地指導の実施

今年度の実地指導につきましては、感染症まん延防止に配慮しつつ、実地にて指導をさせていただいております。

今年度もあとわずかとなりましたが、来年度も含めて、感染症まん延防止に十分留意した上で、実地指導を進めてまいりますので、ご協力をお願いします。

また、今回の集団指導の内容については、各事業所において運営基準等を満たしているか自己点検を実施していただくことによって、適正な事業運営ができてきているかの自己点検・再確認をお願いいたします。

## II 介護保険サービス事業、有料老人ホーム等、老人福祉をとりまく近況について

介護保険サービス事業、有料老人ホーム等、老人福祉をとりまく近況として、最近話題となるものとして以下の3つが挙げられます。

### 1 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う影響

2年以上続く新型コロナウイルス感染症の拡大防止につきまして、事業者の皆様には様々のご協力をいただきまことにありがとうございます。

とりわけ今年の正月明け以降のオミクロン株の置き換わりにより、これまで経験したことが無い感染拡大続き、未だ収束が見通せない状況にあり、大変なご労力をおかけしているところですが、引き続き最優先事項として、施設・事業所内の感染防止対策に一層の取り組まれるよう、お願いいたします。

### 2 人手不足による影響

数年前から介護業界の人手不足が全国的に問題となっておりますが、新型コロナウイルス感染症のまん延によって、外国人労働者の確保が困難になる等、新たな要因も加わり、引き続き人手不足の状況が続いております。

我々、指導監査課も実地指導にお伺いした際に、大変、人手不足を感じているところです。

事業者の皆様方には、雇用環境の向上に取り組んでいただき、利用者様だけでなく、職員についても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作りに取り組んでいただき、職員が定着し働きやすい職場としていただくようお願いいたします。

### 3 高齢者虐待の防止

大変残念ながら施設における高齢者虐待に関して報道されることはありますが、厚生労働省発表の『令和2年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果』によりますと、介護施設の職員による「高齢者への虐待行為」が平成29年度集計で510件、平成30年度集計で621件、令和元年度集計で644件、と毎年増加傾向にあり、虐待事案の防止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」といった側面があるため、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。また、「職員の不満」を起因としたものもありますので、職員が定着し働きやすい職場作りをお願いしております。

高齢者虐待は絶対に起きてはならないものとして、今一度、防止に向けた周知・取組みをお願いいたします。

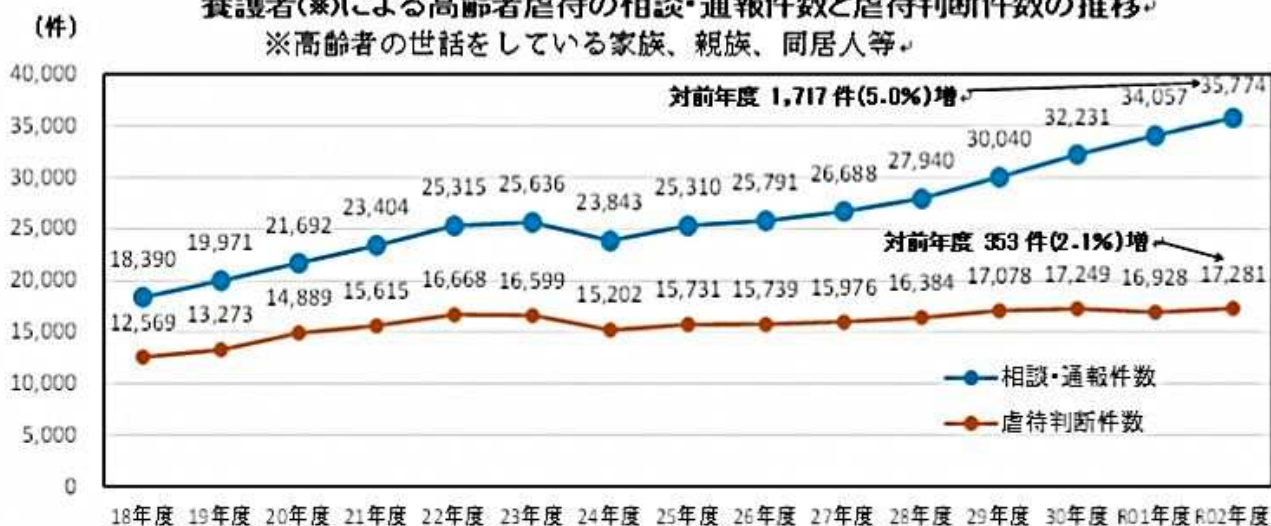
養介護施設従事者等(※)による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移

※介護老人福祉施設、居宅サービス事業等の業務に従事する者



養護者(※)による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移

※高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等



### Ⅲ 主な指摘事項について

ここ最近の本市における実地指導時の主な指摘事項を、以下順に、紹介いたします。施設・事業所内で周知され、同様な指摘を受けることがないような取り組みを図られ、今後の適正な事業運営の参考にしていただくよう、お願いいたします。

#### A 運営関係

##### 1 衛生関係に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

###### 【主な指摘事項】

- ①薬の管理が適切ではない。（利用者の手の届く場所に置かれている。）
- ②タオル、ヘアブラシが共用されている。
- 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。（入所系等、食事の提供がある場合）
- ④調理職員の検便の結果記録が確認できない。（入所系等、食事の提供がある場合）
- 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）

###### 【改善へのお願い】

- 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、適切に管理してください。
- 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、感染症が拡がり得るものは、共用しないでください。
- ③・④ 大量調理施設衛生管理マニュアルに基づいて、施設・事業所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・消毒を他の事業者へ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に対しての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してください。

## 【感染症対策について】

新型コロナウイルス感染症に関して、国、県及び岐阜市から各通知が発出されていますので、今一度、内容を確認していただき、施設・事業所の職員へ周知及び情報共有をお願いします。

また、岐阜市のホームページ上に、「社会福祉施設等における新型コロナウイルス感染・まん延防止チェックリスト」等が掲載されています。各施設・事業所において活用いただき、感染症対策の適切な実施に取り組んでいただきますよう、お願いします。

■ ホームページ掲載場所  
トップページ＞ 健康・福祉＞ 介護保険＞ 介護サービス事業者の方へ＞ 社会福祉施設等における新型コロナウイルスへの対応

## 2 非常災害対策に係る指摘とお願い（通所系、入所系サービス、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

### 【主な指摘事項】

- ① 棚等の転倒防止策が施されていない。避難経路に物が置かれ、避難時の妨げになっている。
- ② 定期的に避難訓練を行っていない。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（機器点検を6月に1回、総合点検を1年に1回実施）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。

### 【改善へのお願い】

- 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、避難経路を確保してください。

- 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項ロに掲げられる）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人以上の施設・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。

このような施設・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・事業所で、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施設・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、定期的に職員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・事業所の所有者又は管理者は、避難確保計画を作成し、作成した計画を岐阜市（介護保険サービス施設・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報告してください。



### 3 身体拘束等に係る指摘とお願い（介護保険サービス事業共通、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

#### 【主な指摘事項】

- 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の記録が確認できない。

#### 【改善へのお願い】

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、立ち上がったりにしないように、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」に該当するか否かの判断は、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、十分な理解を得てください。

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」を記録してください。

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、その記録も記載する必要があります。

※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

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li><li>・ 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・その他職員に周知を図る。</li><li>・ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。</li><li>・ 介護職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。</li></ul> |
|---|

※具体的な記録等の様式例「身体拘束ゼロへの手引き」より

身体拘束に関する説明書・経過観察記録 (参考例)																																															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>【記録1】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書</div> <p style="text-align: right;">○○○○様</p> <p>1 あなたの状態が下記のA B Cをすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限度の身体拘束を行います。</p> <p>2 ただし、解除することを目標に観測検討を行うことを約束いたします。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>A 入所者(利用者)本人又は他の入所者(利用者)等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い</p> <p>B 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない</p> <p>C 身体拘束その他の行動制限が一時的である</p> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 30%;">個別の状況による拘束の必要な理由</td> <td></td> </tr> <tr> <td>身体拘束の方法(場所、行為(部位・内容))</td> <td></td> </tr> <tr> <td>拘束の時間帯及び時間</td> <td></td> </tr> <tr> <td>特記すべき心身の状況</td> <td></td> </tr> <tr> <td>拘束開始及び解除の予定</td> <td style="text-align: center;"> <table style="margin: auto;"> <tr> <td>月</td> <td>日</td> <td>時から</td> </tr> <tr> <td>月</td> <td>日</td> <td>時まで</td> </tr> </table> </td> </tr> </table> <p>上記のとおり実施いたします。</p> <p style="text-align: center;">平成 年 月 日</p> <p style="text-align: right;">施設名 代表者 印                   記録者 印</p> <p>(利用者・家族の記入欄)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>上記の件について説明を受け、確認いたしました。</p> <p style="text-align: center;">平成 年 月 日</p> <p style="text-align: right;">氏名 印 (本人との続柄 )</p> </div> </div>				個別の状況による拘束の必要な理由		身体拘束の方法(場所、行為(部位・内容))		拘束の時間帯及び時間		特記すべき心身の状況		拘束開始及び解除の予定	<table style="margin: auto;"> <tr> <td>月</td> <td>日</td> <td>時から</td> </tr> <tr> <td>月</td> <td>日</td> <td>時まで</td> </tr> </table>	月	日	時から	月	日	時まで																												
個別の状況による拘束の必要な理由																																															
身体拘束の方法(場所、行為(部位・内容))																																															
拘束の時間帯及び時間																																															
特記すべき心身の状況																																															
拘束開始及び解除の予定	<table style="margin: auto;"> <tr> <td>月</td> <td>日</td> <td>時から</td> </tr> <tr> <td>月</td> <td>日</td> <td>時まで</td> </tr> </table>	月	日	時から	月	日	時まで																																								
月	日	時から																																													
月	日	時まで																																													
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>【記録2】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録</div> <p style="text-align: right;">○○○○様</p> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">月日時</th> <th style="width: 60%;">日々の心身の状態等の観察・再検討結果</th> <th style="width: 20%;">カンファレンス参加者名</th> <th style="width: 10%;">記録者サイン</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者名	記録者サイン																																								
月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者名	記録者サイン																																												

#### 4 内容及び手続の説明及び同意・運営規程に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通）

##### 【主な指摘事項】

- ①運営規程等に盛り込むことが必要な規定が定められていない。（運営規程・重要事項説明書・契約書）
- 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。（重要事項説明書・契約書）
- ③介護報酬単位数が（正しく）記載されていない、地域加算額が加味されていない。
- ④記録の保存年数が市条例で定める5年間ではなく2年間と記載されている。
- ⑤苦情受付窓口が記載されていない。（岐阜市、岐阜県国民健康保険団体連合会等）
- ⑥運営規程の概要等、重要事項が未揭示

##### 【改善へのお願い】

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 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、正しく記載してください。
- ④ 市の定める基準条例により、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。
- ⑤ 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 (日曜日、12月29日～1月4日除く)	058-△△△-×××	058-△△△-×××
岐阜市介護保険課 司町40番地1	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

- ⑥ 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、職員の勤務の体制、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するか、まとめてファイリングしていつでも見ることができるようになしてください。

## 5 サービス計画に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通）

### 【主な指摘事項】

- 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。（居宅介護支援）
- 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。

### 【改善へのお願い】

- 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を作成してください。

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。
- ④ 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、当該サービスが始まる前に同意を得るようにしてください。

## 6 サービスの提供の記録に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通）

### 【主な指摘事項】

- 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）

※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。

### 【改善へのお願い】

- 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してください。

## 7 事故・事件報告時の対応に係る指摘とお願い

### 【主な指摘事項】

- ①「サービスの提供により利用者がけがをし、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ある」等、岐阜市へ報告が必要な事例について、事故・事件報告書が介護保険課へ提出されていない。
- 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。

### 【改善へのお願い】

- 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（職員）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・事件報告書」様式を用いて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、感染症への対応も含め、随時改正がされていますので、最新の様式を今一度確認してください。



## ○事故・事件報告の様式等掲載箇所

トップページ > 健康・福祉 > 介護保険 > 介護サービス事業者の方へ > 申請書ダウンロード（介護保険）> 事業所・施設における事故・事件報告の様式等

- 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施設・事業所がある一方で、非常に多く作成している施設・事業所がございます。ヒヤリハット記録が多い施設・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結果とも見受けられます。

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材料」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し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、ささいな状況等の変化にも意識し記録する習慣をお願いいたします。

## 8 介護給付費及び各種加算について（介護保険サービス事業共通）

### 【主な指摘事項】

- ①事業所と隣接する敷地内（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。）の建物に居住する者に対してサービス提供を行った事例に対し、減算を行っていない。（訪問介護）
- ②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。
- ③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）

**※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、介護報酬の過誤調整等をしていただくことになります。**

### 【改善へのお願い】

介護給付費の請求にあたっては、事業所が作成する各種サービス提供記録、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

### 9 勤務体制の確保に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

#### 【主な指摘事項】

- 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。

#### 【改善へのお願い】

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、施設・事業所として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。

- ① 勤務表は、原則として月ごとに作成し、職員の日々の勤務時間、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 職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の利用者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、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。

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等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<sup>4</sup>

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	4	4	4	4	84	20	168
サービス提 供責任者	A	●● <sup>4</sup> 二郎		8	8	8	8	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	◎◎ <sup>4</sup> 一郎		4	4	4	4	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	■■ <sup>4</sup> 三郎		8	8	8	8	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	○● <sup>4</sup> 四郎		6	6	6	6	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	○◎ <sup>4</sup> 五郎		8		8		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		8		8			8		8		8	64	16		
																																				0			
事務員	C	●① 二子		6	6	6	6	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																														
常勤換算後の人数(人)		0.5		1		4.2		0.7																															

## 10 秘密保持等に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

### 【主な指摘事項】

職員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。

※採用時以降、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、必要な対応をしてください。

### 【改善へのお願い】

職員は、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、そうした秘密は職員の退職後も当然漏らしてはなりません。

また、事業者は、職員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に、必要な措置をとる必要があります。

そこで、「採用時だけでなく、退職時に、退職後の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。

## 11 職員の資格証に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通）

### 【主な指摘事項】

資格が必要な職員の資格証の写しが確認できない。

### 【改善へのお願い】

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。

## 12 職員の健康診断に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

### 【主な指摘事項】

- ①職員に対する定期健康診断（1年以内ごとに1回）が実施されていない。
- ②深夜業を含む業務に従事する職員について、6か月以内ごとに1回の健康診断が実施されていない。
- ③定期健康診断で必要な検査項目が受検されていない。

### 【改善へのお願い】

- ① 事業の職員について、条例において清潔の保持及び健康状態について必要な管理が求められています。  
また、労働安全衛生法第66条において職員の健康診断を受けさせることが事業者の責務となっており、適正に職員の健康診断を行っていただく必要があります。（採用時の健康診断、1年に1回実施する定期の健康診断）
- ② 深夜業等、労働安全衛生規則第13条第1項第3号に掲げられる「特定業務」については、配置換えの際又は6か月に1回の健康診断の実施が必要です。
- ③ 労働安全衛生規則第43条、第44条において、必要な検査項目が定められておりますので、その項目を網羅した、定期健康診断を実施してください。

### 13 職員の研修に関する指摘とお願い（介護保険サービス事業共通、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）

#### 【主な指摘事項】

- 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。

#### 【改善へのお願い】

- 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 施設・事業所以外で研修を受講した場合の他の職員や、施設・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。）

#### IV 指定取消処分について（介護保険サービス事業共通）

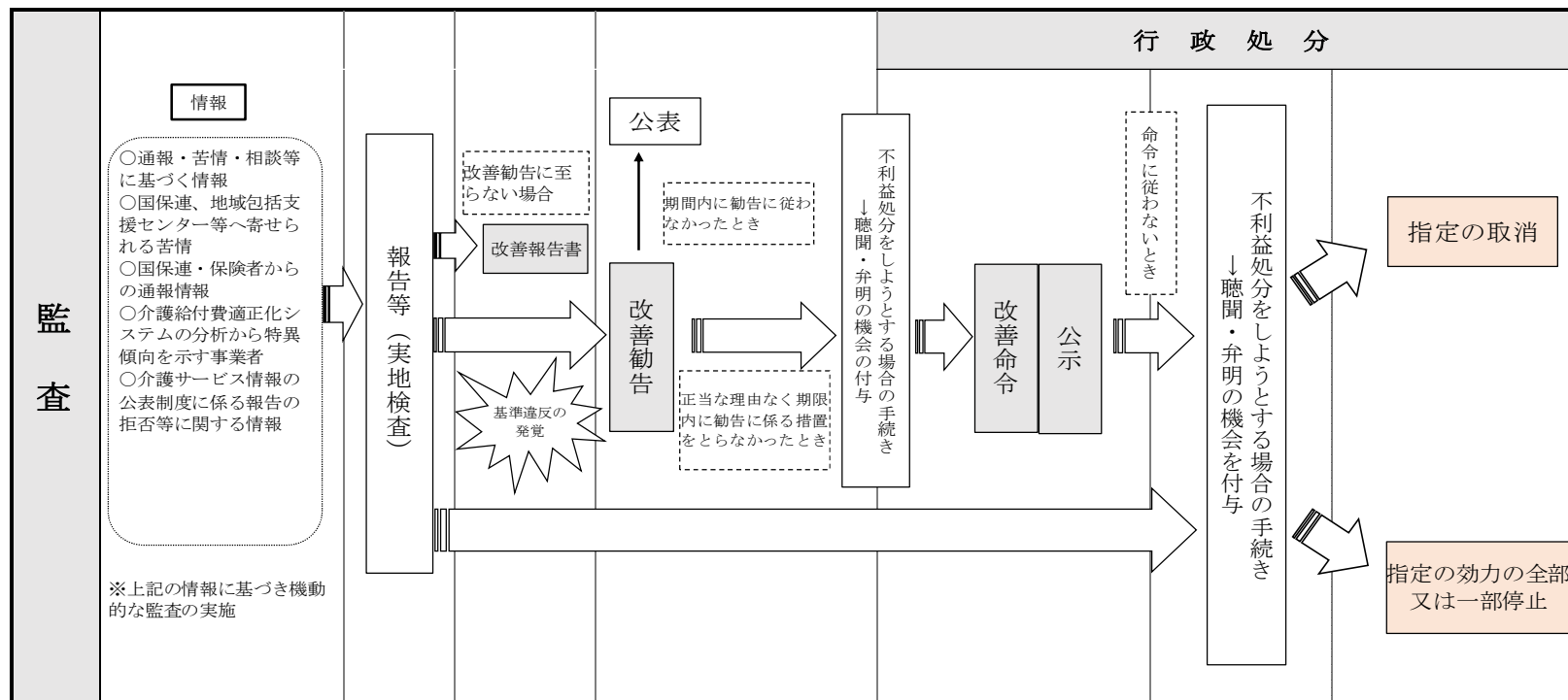
##### 1 指定取消処分とは

「不正請求」を始めとした重大な不正・基準違反の場合に、事業者に対して様々な「行政処分」が行われます。

「行政処分」に至ってしまうフローは以下の図のとおりです。

介護保険法等に定められた「行政処分」で最も重い処分が、「指定取消」となります。

処分となることが無いように、法令及び基準条例等に従った適切な事業運営をお願いいたします。





## 2 処分に至るまでの流れ

運営基準違反又は不正請求等の情報を得た場合、実地指導又は監査を実施し、その内容について確認します。

運営基準違反又は不正請求等の内容が、それによって確認できた場合、勧告・命令により是正を求めることとなります。

事業者が是正に従わない場合は、「行政処分」に進むこととなりますが、不正が悪質な場合は、「指定取消」まで想定し、改善を求めることとなります。

## 3 指定取消処分等のサービス種別ごとの状況

令和2年度における全国の指定取消処分等について、介護のサービス種別ごとの発生件数は下表のとおりとなっています。

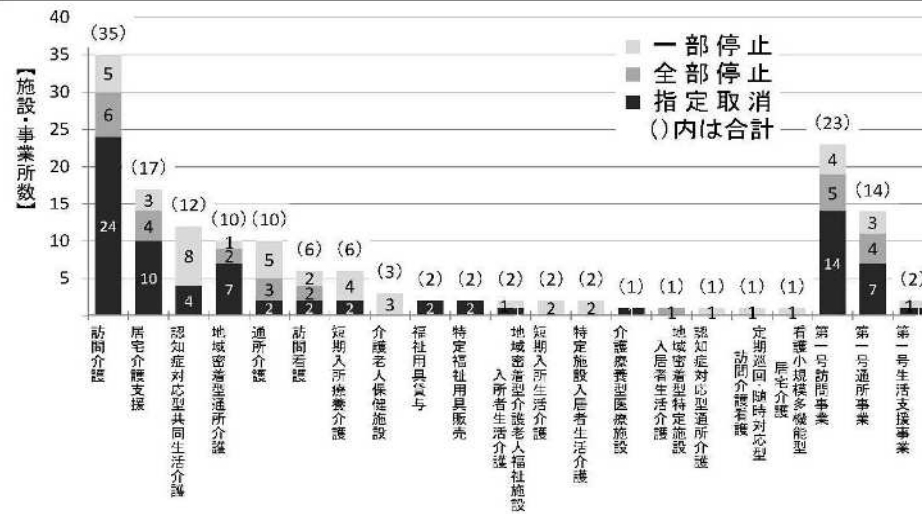
実際にサービス提供が行われたかについて、確認しづらい訪問介護事業が最も多くの指定取消等を受けている実態が、把握できます。

監査及び実地指導において、サービス提供が実際には無かったことが判明した場合は、悪質性が高い「不正請求」として処分を検討することにつながります。

### 3. 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30年度)

(図3)

指定取消・効力の停止処分のあった施設・事業所数(合計): 153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、聴聞通知後に廃止届が提出された事業所数を含む。

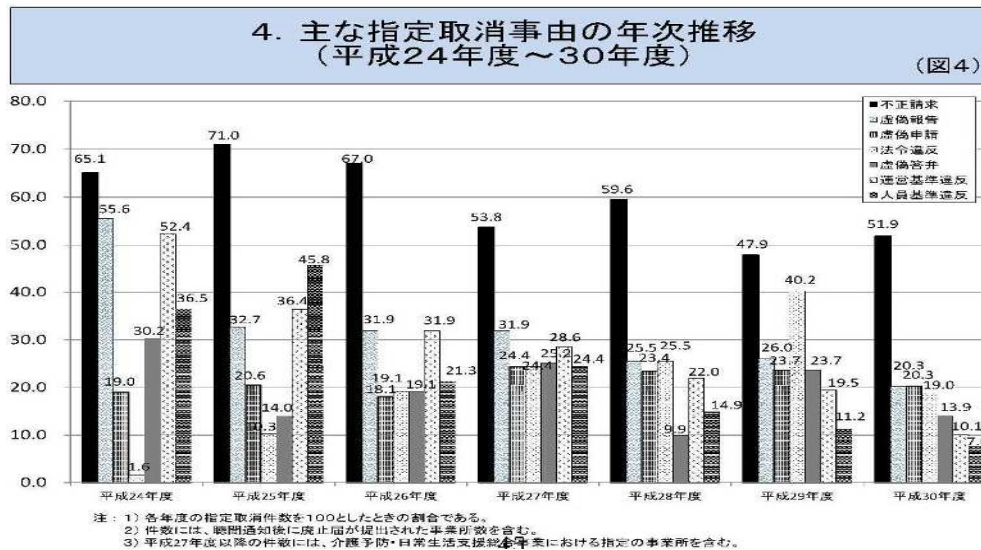
※令和2年度全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料より  
(厚生労働省総務課介護保険指導室)

#### 4 指定取消処分の取消事由の推移について

以下の表は、指定取消事由の年次推移を示しております。

サービス提供について、実際は提供していないにもかかわらず請求がなされているといった「不正請求」は、全国的にも「取消処分」とされることが多く、絶対に不正請求は行わないようにしてください。

また、加算について、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、報酬返還等となる可能性がありますので、加算の要件について今一度確認をお願いします。



※令和2年度全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料より  
(厚生労働省総務課介護保険指導室)

## V 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅として特に留意していただきたい点

### 1 有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅と介護保険サービス事業（訪問介護）が併設する場合の留意点

有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅におかれましては、以下の2点について特に留意していただくようお願いします。

① よくある指摘事項としても紹介しましたが、有料老人ホームの勤務表が、他の併設されている事業（訪問介護、地域密着型通所介護等）と勤務の区分が適切に作成されていないケースが見受けられます。介護保険事業の常勤換算等で問題となる場合がありますので、事業ごとに勤務が明確に位置付けられるよう勤務表の作成をお願いします。

② 有料老人ホーム設置運営標準指導指針（厚生労働省老健局通知 H14/7/18）が平成30年4月2日に最終改正されており、運営に関する様々な指針が発出されておりますので、今一度ご確認をお願いします。

また、老人福祉法の改正により、再三の指導に従うことなく悪質な施設と判断される有料老人ホームに対して、従来の改善命令に加えて、事業停止命令が規定されましたので、留意してください。