

令和４年度 運営指導方針・ 令和３年度 実地指導結果等

【全サービス共通（居宅介護支援・介護予防支援除く）】

仙台市介護事業支援課

（令和４年６月 集団指導）

【目次】

1 令和4年度運営指導方針について	1
(1) 目 的	1
(2) 方 針	1
(3) 根拠規定等	1
(4) 運営指導の流れ	2
(5) 運営指導における確認項目等	3
(6) 留意事項	3
2 令和4年度運営指導計画について	4
(1) 運営指導計画	4
(2) 各種基準等（人員・設備・運営・報酬）	5
(3) 確認項目・確認文書	6
3 令和3年度実地指導結果等について	7
(1) 実施状況	7
(2) 各種基準に対する主な指摘事項・注意事項（全サービス共通）	8
①総則（事業の一般原則）	8
②人員に関する基準	8
③設備に関する基準	8
④運営に関する基準	9
④-1 運営基準全般	9
④-2 個別サービス計画等	19
④-3 地域連携（地域密着型（介護予防）サービスのみ該当）	24
(3) 各種基準に対する主な指摘事項・注意事項（各サービス）	25
(3)-1 訪問介護／訪問介護型サービス／生活支援訪問型サービス	26
①人員に関する基準	26
②運営に関する基準	26
③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）	27
(3)-2 （介護予防）訪問看護	29
①人員に関する基準	29
②運営に関する基準	29
③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）	29
(3)-3 通所介護／通所介護型サービス／生活支援通所型サービス／地域密着型通所介護／（介護予 防）認知症対応型通所介護	31
①人員に関する基準	31
②運営に関する基準	32
③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）	33

【目次】

(3) - 4 (介護予防) 福祉用具貸与／特定(介護予防) 福祉用具販売	36
①人員に関する基準	36
②運営に関する基準	36
③報酬に関する基準(各種加算・減算の算定状況)	37
(3) - 5 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護／看護小規模多機能型居宅介護	39
①人員に関する基準	39
②運営に関する基準	39
③報酬に関する基準(各種加算・減算の算定状況)	41
4 重点事項(高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア)について	44
(1) 高齢者虐待防止・身体拘束廃止について	44
① 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に向けた取組(好事例)	45
② 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する指摘事項	45
(2) 認知症ケアについて	52
① 認知症ケアの好事例	52
② 認知症ケアの指摘事項	52
5 好事例等の紹介について	55
(1) サービスの質の向上に向けた取組(好事例)	55
(2) 意見・苦情等	58

1 令和4年度運営指導方針について

※居宅サービス指導係の担当サービスにおいて共通の内容となっています。

(1) 目 的

事業所の運営や報酬請求の状況、高齢者の尊厳保持等に関する理解や取組について確認し、必要に応じた助言や指導を行うことにより、保険給付の適正化及び利用者個々の自立支援に資するサービスの質の確保・向上を図ることを目的としています。

(2) 方 針

運営指導については、国が定める「介護保険施設等運営指導マニュアルについて（通知）の送付について（介護保険最新情報 Vol. 1062_令和4年3月31日発出）」及び「介護保険施設等の指導監督について（通知）の送付について（介護保険最新情報 Vol. 1061_令和4年3月31日発出）」を踏まえ、主に以下の点に重点を置いて関係書類の確認や管理者等へのヒアリング等を実施させていただきます。

- ・利用者本位の自立支援に資するサービスが提供されているか。
- ・適正な保険給付が確保されているか。
- ・サービスに係る指定基準等は遵守されているか。
- ・高齢者虐待防止及び身体拘束廃止に関して、正しい制度理解に基づいた適切な措置が講じられているか。

(3) 根拠規定等

運営指導

- ・介護保険法（平成9年法律第123号）第23条（文書の提出等）
- ・仙台市介護保険施設等指導要綱（平成19年4月1日健康福祉局長決裁）

監 査

- ・介護保険法第76条（報告等）【指定居宅サービス事業者】、第78条の7【指定地域密着型サービス事業者】、第115条の7【指定介護予防サービス事業者】、第115条の17【指定地域密着型介護予防サービス事業者】、第115条の45の7【介護予防・日常生活支援総合事業の指定事業者】
- ・仙台市介護保険施設等監査要綱（平成19年4月1日健康福祉局長決裁）

(4) 運営指導の流れ

① 実施通知の送付（仙台市介護事業支援課→事業所）

以下の項目について、運営指導日の約1ヶ月前までに対象となる事業所に事前通知を行い、資料の提出等を依頼させていただきます。

- ・運営指導の実施日時
- ・運営指導の担当者
- ・運営指導の目的
- ・運営指導の根拠規定
- ・運営指導の確認内容等（事前提出資料の作成・提出等、当日の確認内容等）
- ・その他（職員2名以上での対応、駐車場1台分の確保のお願い等）

※事前通知を行うと、事業所における日常のサービスの提供状況を確認することができないと認められた場合等には、事前通知なしで運営指導を行う場合があります。

② 事前提出資料の作成・提出（事業所→仙台市介護事業支援課）

仙台市ホームページから事前提出資料の様式等をダウンロードし、運営指導日の約2週間前までに作成・提出していただきます。

③ 運営指導当日

事業所を訪問し、管理者等からのヒアリングや関係書類等の確認を行い、基準違反等が確認された事項については、指導・助言等を通じて改善に取り組んでいただきます。

④ 結果通知の送付（仙台市介護事業支援課→事業所）

運営指導日から1～2ヶ月後を目途に結果通知を送付します。

⑤ 改善報告書の作成・提出（事業所→仙台市介護事業支援課）

運営指導の結果通知にて文書による改善指示があった事業所については、改善状況に関する報告書を作成し、結果通知日から約1ヶ月以内に提出していただきます。

⑥ 改善状況の確認・再指導等（仙台市介護事業支援課→事業所）

ご提出いただいた報告書を基に改善状況の確認を行わせていただき、不十分な点があった場合には、追加の調査や指導等を行わせていただきます。

(5) 運営指導における確認項目等

介護保険施設等に対する運営指導については、「介護保険施設等の指導監督について（令和4年3月31日発出）」において、介護サービスの質の確保、利用者保護等の観点から重要と考えられる標準的な確認項目及び確認文書が定められ、同通知の別添「介護保険施設等指導指針」及び「介護保険施設等運営指導マニュアル（令和4年3月31日発出）」等を踏まえて行うものとされています。これは、指導の標準化・効率化を図ることにより、より多くの事業所に対して運営指導を行うことが介護サービスの質の確保、利用者保護等に資すると考えられているためです。

(6) 留意事項

- ・1日につき1事業所の運営指導を基本としますが、同一敷地内等に複数サービスの事業所を有する場合には、同日にお伺いする場合があります。
- ・運営指導の所要時間は、サービス種別や事業所の規模等により異なるため、当日の進捗状況や指導内容等により支障の無い範囲での時間の延長及び日を改めた指導を行う場合があります。
- ・原則として、介護事業支援課職員2名体制で行いますが、事業所の規模等を勘案し、3名以上でお伺いする場合があります。
- ・運営指導の円滑な進行のため、各事業所におかれましては、可能な限り2名以上での対応にご協力をお願いいたします。（小規模な事業所の場合、当日の利用者の処遇、事業所の運営に影響が生じる場合等については、必ずしも2名以上での対応を求めるものではありません。）
- ・運営指導当日は、車1台分の駐車スペースの確保にご協力をお願いいたします。

2 令和4年度運営指導計画について

(1) 運営指導計画

実施予定期間：令和4年6月下旬～令和5年1月下旬

対象事業所数及び実施予定数：

サービス種別	下記(2)表の 略称該当区分	対象 事業所数	実施 予定数	備考
訪問介護	居宅	2 3 6	4 6	複数サービスの指定を併せて受けている事業所は同日に実施予定。
訪問介護型	総合	1 8 9		
生活支援訪問型	総合	6 3		
(介護予防) 訪問入浴介護	居宅・予防	1 4	3	
(介護予防) 訪問看護	居宅・予防	9 8	1 9	
(介護予防) 訪問リハビリテーション	居宅・予防	1 1	6	訪問・通所リハの指定を併せて受けている事業所は同日に実施する場合あり。
(介護予防) 通所リハビリテーション	居宅・予防	3 1	9	
(介護予防) 居宅療養管理指導	居宅・予防	—	1	全て医療保険のみなし事業所であり、対象事業所数を記載していない。
通所介護	居宅	1 2 7	2 0	複数サービスの指定を併せて受けている事業所は同日に実施予定。
通所介護型	総合	2 4 8	4 7	
生活支援通所型	総合	4 0	4	
地域密着型通所介護	密着	1 4 5	3 0	
(介護予防) 認知症対応型通所介護	密着・密着予防	2 9	1 1	
(介護予防) 福祉用具貸与	居宅・予防	5 2	1 0	貸与と販売の指定を併せて受けている事業所は同日に実施予定。
(介護予防) 福祉用具販売	居宅・予防	4 9		
定期巡回・ 随時対応型訪問介護看護	密着	9	3	
夜間対応型訪問介護	密着	1	1	
(介護予防) 小規模多機能型居宅介護	密着・密着予防	4 0	1 0	
看護小規模多機能型居宅介護	密着	1 3	3	

※運営指導を実施する場合は、適宜、対象となる事業所に事前に通知を行い、資料の提出等を依頼させていただきます。なお、市内の新型コロナウイルスの感染状況等に応じて、通知の送付後に延期又は中止等の連絡をする場合もありますので、予めご了承ください。

※実施予定数は、令和4年6月時点での予定であり、変更することがあります。

※同住所で複数サービスの指定を受けている事業所に対して、同日に運営指導を実施する場合があります。

(2) 各種基準等（人員・設備・運営・報酬）

運営指導においては、下表の各種基準等に基づき、指導・助言を行わせていただきます。

＜人員・設備・運営基準＞

()は略称	◆基準省令等	◇解釈通知
居宅サービス (居宅)	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（平成11年3月31日厚生省令第37号）	指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（平成11年9月17日老企第25号）
介護予防サービス (予防)	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（平成18年3月14日厚生労働省令第35号）	指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（平成11年9月17日老企第25号）
地域密着型サービス (密着)	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（平成18年3月14日厚生労働省令第34号）	指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について（平成18年3月31日老計発第0331004号，老振発第0331004号，老老発第0331017号）
地域密着型介護予防サービス (密着予防)	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指定地域密着型介護予防サービス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（平成18年3月14日厚生労働省令第36号）	指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について（平成18年3月31日老計発第0331004号，老振発第0331004号，老老発第0331017号）
介護予防・日常生活支援総合事業 (総合)	仙台市介護予防・日常生活支援総合事業の実施，当該事業を行う指定事業者の指定等及び当該事業に要する費用の額の算定に関する要綱（令和3年3月31日健康福祉局長決裁）	—

※「人員・設備・運営基準」のうち「記録の整備」については、仙台市介護保険条例（平成12年仙台市条例第4号）により「本市独自基準」を定めております。「サービス提供記録」，「従業者の勤務状況に関する記録」及び「介護報酬の請求に係る記録」は、整備の完結の日から「5年間保存」しなければならないものとしていますので、ご注意ください。

<報酬基準>

()は略称	◆基準告示等	◇留意事項通知
居宅サービス (居宅)	指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成12年2月10日厚生省告示第19号)	指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分)及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について(平成12年3月1日老企第36号)
介護予防サービス (予防)	指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日厚生労働省告示第127号)	指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について(平成18年3月17日老計発第0317001号、老振発第0317001号、老老発第0317001号)
地域密着型サービス (密着)	指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日厚生労働省告示第126号)	指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う
地域密着型介護予防サービス (密着予防)	指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年3月14日厚生労働省告示第128号)	実施上の留意事項について(平成18年3月31日老計発第0331005号、老振発第0331005号、老老発第0331018号)
介護予防・日常生活支援総合事業 (総合)	仙台市介護予防・日常生活支援総合事業の実施、当該事業を行う指定事業者の指定等及び当該事業に要する費用の額の算定に関する要綱(令和3年3月31日健康福祉局長決裁)	—

(3) 確認項目・確認文書

「1 令和4年度運営指導方針について」の「(5) 運営指導における確認項目等」に記載のとおり、本市におきましては、「介護保険施設等の指導監督について(令和4年3月31日発出)」を踏まえ、「介護保険施設等運営指導マニュアル(令和4年3月31日発出)別添1 確認項目及び確認文書」に沿った確認を行うものとしています。

3 令和3年度実地指導結果等について

令和3年度の実地指導の結果は次のとおりです。(1)の実施状況に記載のとおり、令和3年度に実地指導をしていないサービス種別もありますが、(2)の全サービスに共通する指摘事項・注意事項はご確認いただくようお願い致します。

(1) 実施状況

実施期間

・令和3年9月中旬～令和4年1月下旬

実施事業所数及び指摘事項の件数

事業名	実施事業所数	標準確認項目数と文書指摘件数	標準確認項目						
			① 総則 (事業の一般原則)	② 人員	③ 設備	④ 運営	⑤ 報酬	参 考	
								①～⑤のうち、変更届、介護給付費算定体制届の取り下げ指示	⑤のうち、過誤調整等の報酬返還指示
訪問介護	11	項目数	1	2	0	15	1	0	1
		文書指摘	0	1	0	4	2		
(予防)訪問入浴介護	—	項目数	—	—	—	—	—	—	—
		文書指摘	—	—	—	—	—		
(予防)訪問看護	4	項目数	1	2	1	16	1	0	0
		文書指摘	0	0	0	0	1		
(予防)訪問リハビリ	1	項目数	1	1	1	14	1	0	0
		文書指摘	0	0	0	0	0		
(予防)居宅療養管理指導	—	項目数	—	—	—	—	—	—	—
		文書指摘	—	—	—	—	—		
通所介護	6	項目数	1	2	1	17	1	0	0
		文書指摘	0	0	0	4	1		
地域密着型通所介護	14	項目数	1	2	1	18	1	0	0
		文書指摘	0						
(予防)認知症対応型通所介護	—	項目数	—	—	—	—	—	—	—
		文書指摘	—	—	—	—	—		
(予防)通所リハビリ	5	項目数	1	1	1	17	1	0	0
		文書指摘	0	0	0	0	0		
(予防)福祉用具貸与・販売	9	項目数	1	2	1	17	1	0	0
		文書指摘	0	0	0	1	0		
定期巡回・夜間対応型	—	項目数	—	—	—	—	—	—	—
		文書指摘	—	—	—	—	—		
(予防)小規模多機能型	8	項目数	1	2	1	21	1	0	1
		文書指摘	0	1	0	5	4		
看護小規模多機能型	—	項目数	—	—	—	—	—	—	—
		文書指摘	—	—	—	—	—		

※文書指摘の件数は、確認項目数に対する指摘事項の数を事業所単位で合計したものとなっています。

【3 令和3年度実地指導結果等について】

(例えば、訪問介護の実施事業所数が11事業所ですので、①総則の文書指摘件数は、最大11件(1項目×11事業所)、④運営の文書指摘件数は、最大165件(15項目×11事業所)となります。)

※訪問介護、通所介護及び地域密着型通所介護には、介護予防・日常生活支援総合事業の事業所数と指摘事項の件数を含みます。(生活支援通所型サービスを単独で実施している事業所の結果については、通所介護に含んでいます。)

※上記の指摘事項の件数は、文書指摘の件数です。件数が0件の場合でも、口頭指摘が多数ある事業もあります。(2)(3)の指摘事項・注意事項により、指摘内容の確認をお願いします。

(2) 各種基準に対する主な指摘事項・注意事項（全サービス共通）

＜指摘事項・注意事項の確認に当たって＞

- ・令和3年度の実地指導において文書指摘があった項目は「●」、口頭指摘があった項目は「◎」文書・口頭指摘ではないが注意いただきたい項目は「○」で示しています。
- ・指摘内容の右側に、指摘を行ったサービス事業名を括弧書きで記載しています。ただし、[サービス事業名]以外のサービス種別においても注意いただきたい事項ですので、確認をお願いします。
- ・一部のサービス事業にのみ該当する指摘、注意事項については、その旨を明記しています。
(例) 訪問系サービス、通所系サービス又は地域密着系サービスにのみ該当する指摘、基準等
- ・各サービス個別の指摘事項、注意事項については、下記(3)により確認してください。
- ・各サービスの人員・設備・運営に関する基準の根拠条項については、「(参考)人員、設備及び運営に関する基準 該当条項一覧表」に一括して記載しています。

①総則（事業の一般原則）

「総則(事業の一般原則)」(※事業とは指定居宅サービス事業、指定介護予防サービス事業、指定地域密着型(介護予防)サービス事業及び介護予防・日常生活支援総合事業の各サービス事業を指します。)に関する指摘事項等については、「重点事項」として、「4 重点事項(高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア)」について」に記載していますので、そちらをご参照ください。

②人員に関する基準

「②人員に関する基準」について、全サービスに共通する指摘項目はありませんでした。なお、各サービスの指摘項目は下記(3)に記載していますので、そちらをご参照ください。

③設備に関する基準

設備に関する基準について、全サービス共通の指摘事項はありませんでした。下記は、通い、泊りのサービスを提供するサービス種別において留意いただきたい事項です。事業所の設備及び備品については、衛生管理の観点から踏まえた整備も重要となりますのでご注意ください。

設備及び備品等

＜設備及び備品等＞

【指摘内容】

- ◎ 汚物処理室に清潔区域の清掃に使用するモップが保管されている。[小規模多機能]

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ◎ リビング付近の誰でも見ることができる場所に利用者の支援記録を置いている。[小規模多機能]
- 清潔物用の洗濯機が設置されている部屋に汚染物用の洗濯機を設置しているとともに、汚染物を手洗いで洗っていた。[通所介護]
- ◎ 静養室内のナースコールの電池が切れていた。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- ◎ 汚物処理室に置く掃除器具と清潔区域で使用する掃除器具を区別して、保管、使用するようご注意ください。
- ◎ 利用者の個人情報保護の観点から、利用者に関する記録等はカギのかかる書庫で保管する等、適切な管理を行ってください。
- 清潔物にしぶき（飛沫）が飛ぶリスクが懸念されるため、使用後は念入りに消毒を行うなどの対策を講じるようご注意ください。なお、清潔物用の洗濯機と汚染物用の洗濯機の設置場所を分けることが望ましいと言えます。
- ◎ 定期的にナースコールが正常に作動するか確認を行うなどして、利用者の緊急時に対応できるよう整備してください。（ナースコールの設置が難しい場合は、呼び鈴などの設置でも代替可能です）。

④運営に関する基準

④ - 1 運営基準全般

内容及び手続の説明及び同意・運営規程・掲示・広告

<運営規程・重要事項説明書・広告間の記載内容相違>

【指摘内容】

- ◎ 次の各項目について、運営規程、重要事項説明書及び広告（パンフレット）等の書類間で記載内容に相違がある。
（例）通常の事業の実施地域、営業時間、休業日（年末年始などの長期休暇を含む）、キャンセル料及び通常の事業実施地域外を訪問する際の交通費等
[訪問介護／通所介護／福祉用具貸与・販売／小規模多機能]

【留意点】

- ◎ 運営規程、重要事項説明書及び広告（パンフレット）等の記載内容は合致させるようにしてください。とりわけ、「通常の事業の実施地域」、「休業日」、「キャンセル料等の利用料以外の費用」等の説明について、それぞれの書類間で度々相違が確認されました。
- ◎ 介護保険制度の改正や事業所の体制等の変更に伴い、書類の内容を変更する場合には、他の書類における該当箇所も併せて見直しを行うようにしてください。

<運営規程・重要事項説明書の記載内容と事業所の実態の相違>

【指摘内容】

- ◎ 「通常の事業の実施地域」、「営業日及び営業時間」、「従業者の職種、員数」等について、運営規程や重要事項説明書に記載された内容と事業所の実態に相違がある。[訪問介護／通所介護]

【3 令和3年度実地指導結果等について】

(例) 通常の事業の実施地域について、実態は「青葉区」でのみサービス提供をしているにもかかわらず、運営規程上の実施地域が「仙台市全域」となっている。

(例) 事業所の営業の実態は日曜日が休業日であるにもかかわらず、運営規程上は営業日に含まれている。

(例) 職員の体制を記載する欄に、現在、実際に配置されている職種、従業者数と異なる記載がなされている。

【留意点】

- ◎ 運営規程や重要事項説明書に記載された事項と事業所の実態が異なる事例が見られました。事業所の営業、従業者の体制の実態に合わせた適切な内容を記載してください。

＜重要事項説明書に記載すべき項目＞

【指摘内容】

- ◎ 重要事項説明書に「事故発生時の対応」、「提供するサービスの第三者評価の実施状況」についての記載がない。

[訪問介護／福祉用具貸与・販売／小規模多機能]

【留意点】

- ◎ 重要事項説明書には、「運営規程の概要」、「事故発生時の対応」、「苦情処理の体制」、「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）」等、利用申込者がサービスを選択する上で必要な情報を分かりやすく記載してください。とりわけ、「提供するサービスの第三者評価の実施状況」を重要事項説明書に記載していない事例が多く見受けられます。重要事項説明書を確認の上、記載がない場合には速やかに記載してください。

＜通常の事業の実施地域及び交通費＞

【指摘内容】

- ◎ 通常の事業の実施地域の範囲が曖昧な表記となっている。
- ◎ 通常の事業の実施地域以外に訪問する際の交通費の定めが曖昧な表記となっている。

[上記いずれも、訪問介護／訪問看護／通所介護／福祉用具貸与・販売]

【留意点】

- ◎ 運営規程や重要事項説明書の「通常の事業の実施地域」は、客観的にその区域が特定されるようにし、利用者にとってわかりやすい表記としてください。

(例) 「青葉区の一部」⇒「青葉区の一部（上杉、国分町・・・）」

- ◎ 通常の事業実施地域外に訪問する際の交通費を徴収する場合には、その額を明確に定め、運営規程、重要事項説明書等に記載してください。

＜利用料＞

【指摘内容】

- ◎ 重要事項説明書に料金表がない。
- ◎ 利用者負担金の負担割合について、「1割負担」のみ記載されている。
- ◎ 利用料、加算について、誤りや不十分な記載がある。

(例) ・利用料金が間違っている。

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ・利用者の一部自己負担について1単位の単価を10.0円で計算したり、介護保険の報酬単位数に障害福祉サービスの地域単価を乗じて得た金額を記載している。
- ・加算、減算の算定要件の説明が間違っている。

◎ 自費サービスに関する記載を含めている。

[上記いずれも、訪問介護／通所介護／小規模多機能]

◎ 利用料金の説明に「各市町村が定める額」と記載するだけで、具体的な金額の記載がない。[訪問介護・総合事業]

【留意点】

- ◎ 重要事項説明書には、料金表を設ける等、利用者に対して料金や利用者負担の額をわかりやすく明示してください。
- ◎ 利用者負担金の負担割合について、「1割負担」の金額のみ記載されている事業所が見られました。2割又は3割負担の利用者にも対応できる表記としてください。なお、重要事項説明書には、1割負担の額のみを記載し、2、3割負担については、別紙として料金表を作成し、該当する利用者にものみ配布する方法もあります。
- ◎ 利用料の額については、端数処理等を含めた正しい計算方法を確認してください。また、報酬単価が改定された場合には、改定後の単価に応じて、料金表を見直してください。
- ◎ 仙台市の地域区分は6級地です。1単位あたりの単価は、サービス事業ごとに異なりますので、確認して料金表を作成してください。
- ◎ 加算・減算の説明に誤りが度々見られました。利用者に対して適切な説明を行うためにも加算・減算の額や算定要件に関する記述は、誤りのないように作成してください。なお、事業所として算定しない加算や減算は、重要事項説明書に記載しなくても構いません。
- ◎ 介護予防・日常生活支援総合事業を提供する場合にも、その料金や利用者負担の額を明示するようにしてください。

＜苦情処理の体制＞

【指摘内容】

- ◎ 苦情受付窓口としての外部機関（行政、国保連）の記載がない。
- ◎ 外部の苦情受付窓口の名称、電話番号等の記載に誤りがある。
 （例）・「仙台市介護事業支援課」と記載すべきところを「仙台市介護保険課」と誤って記載している。
 ・各区の担当課について、「□□区介護保険課」と記載すべきところを「□□区障害高齢課」と記載している。
- ◎ 市内全域を通常の事業実施地域としているにもかかわらず、事業所所在地の区役所介護保険課の連絡先のみを記載している。
 [上記いずれも、訪問介護／通所介護／福祉用具貸与・販売／小規模多機能]

【留意点】

- ◎ 苦情受付窓口には、事業所内の窓口だけではなく、外部機関（仙台市介護事業支援課、各区区役所介護保険課、宮城県国保連等）の名称及び連絡先も記載してください。また、通常の事業の実施地域が複数の区にまたがる場合には、実施区域全ての区役所の連絡先を記載してください。
- ◎ 苦情受付窓口である外部機関の名称や電話番号等の連絡先は正しく記載してください。記載ミスが多く見られますので、改めて確認願います。

＜事業所の概要＞

【指摘内容】

- ◎ 事業所の概要欄に、事業所の指定機関が「宮城県指定」と記載されている。[通所介護]

【留意点】

- ◎ 事業所の指定機関は「仙台市」となります。

＜介護予防・日常生活支援総合事業の記述＞

【指摘内容】

- ◎ 重要事項説明書に「介護予防訪問介護」の記述がある。[訪問介護]

【留意点】

- ◎ 運営規程、重要事項説明書及び契約書において、要支援者等を対象としたサービスの名称がいまだに「介護予防訪問介護」、「介護予防通所介護」と記載されている事例が見られます。利用者に正しい説明をする観点からも正しいサービスの名称を記載してください。

＜文書の保存年限＞

【指摘内容】

- ◎ 文書の保存年限について、誤った記載をしている。[訪問介護]

【留意点】

- ◎ 介護保険の基準に定める文書の保存年限は、「その完結する日」から2年間ですが、サービス提供に関する記録、報酬請求等に関する記録は、仙台市介護保険条例に基づき

【3 令和3年度実地指導結果等について】

5年間、保存する必要があります。

- 上記の「その完結する日」とは、個々の利用者につき、契約の終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立）により一連のサービス提供が終了した日を指します。

【参 考】

仙台市介護保険条例（平成12年仙台市条例第4号）第二条の二及び十四

<広告>

【指摘内容】

- 実際に配置されていない専門職を、配置しているように見せた広告を作成している。
[地域密着型通所介護]

【留 意 点】

- 広告は、虚偽又は誇大なものではあってはなりません。実際に提供していない（できない）サービスを記載する等、利用者やその家族に誤解を与えるものとならないように注意が必要です。

提供拒否の禁止

【留 意 点】

- 事業者は、正当な理由なく、サービスの提供を拒否できません。

（例）拒否できる正当な理由

- ・ 事業所の現員から利用申込に応じきれない場合
- ・ 利用申込者の居住地が事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ・ その他、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難な場合

サービス提供困難時の対応

【留 意 点】

- 事業所が適切なサービスを提供することが困難な場合には、利用者の居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）への連絡、他のサービス事業所の紹介、その他必要な措置を講じる必要があります。
- 利用者や家族による暴力、暴言等の不適切な行為により、契約を解除せざるを得ない場合もありますが、その際においても、関係機関と連携して利用者の生活に影響が出ないように適切な対応を取るようになしてください。

受給資格等の確認

【留 意 点】

- サービスの提供の開始に際し、被保険者証によって、被保険者資格、要介護（要支援）認定の有無及び要介護（要支援）認定の有効期間を必ず確かめるようにしてください。

身分を証する書類の携行

【留 意 点】

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- 事業者は、従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者又は家族から提示を求められた時などに、これを提示するよう指導する必要があります。
- 身分証には、事業所の名称、従業者の氏名を記載します。また、従業者の写真の貼り付けや職能を記載することが望ましいものとされています。
※利用者の居宅を訪問して提供するサービス種別に限ります。運営基準により確認してください。

管理者等の責務

【留意点】

- 管理者は次の業務を行う必要があります。
 - ・ 従業者及び業務の一元的な管理。
 - ・ 事業所の従業者に運営に関する基準及び介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（介護予防サービス）の規定を遵守させるため必要な指揮命令。

勤務体制の確保等

適切な研修の機会の確保並びに福祉用具専門相談員の知識及び技能の向上等(福祉用具)

<勤務表の作成>

【指摘内容】

- サービス提供している実態とは異なる職種で勤務表を作成している。[地域密着型通所介護]
- 近隣施設で兼務している訪問介護員について、施設業務に従事する時間も訪問介護事業所の勤務時間として計上している。[訪問介護]
- ◎ 勤務表で生活相談員の配置が、適切になされていない。[通所介護]

【留意点】

- ◎ 従業者の職種、勤務時間、常勤・非常勤の別、兼務関係等を明確にし、人員に関する基準に則った勤務表を作成するようにしてください。

<研修の機会の確保>

【指摘内容】

- 年間を通じて、研修を実施していない。[訪問介護]
- ◎ 研修計画が作成されておらず、計画的な研修の機会が確保されていない。[訪問看護／福祉用具貸与・販売]
- ◎ 研修計画に「虐待防止」，「身体拘束廃止」，「衛生・感染症対策」及び「事故対応」の項目が含まれていない。[訪問看護]

【留意点】

- ◎ 研修の実施方法として、一堂に集まって行うだけでなく、個別に伝達研修とすることや、資料とともに課題を配布し、課題に取り組ませることにより理解の向上を促すようにするなどの方法もあります。従業者の質の向上を図るために、年間の研修計画を策定するとともに、研修への参加の機会を計画的に確保してください。
- ◎ 研修については、サービスごとの特色を踏まえた内容を策定してください。なお、高

【3 令和3年度実地指導結果等について】

高齢者虐待防止、身体拘束廃止及び感染症対策などの研修については、定期的を実施するなど、従業員の意識向上と知識の習得に努めるようにしてください。

- 令和3年度の介護報酬改定により、事業所において、「感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練」、「虐待の防止のための研修」を定期的（年1回以上）に実施することが求められることとなりました。令和6年3月までは努力義務ですが、令和6年4月からは義務化されます。令和6年度の義務化に向けて、計画的に事業所内の研修計画、研修体制を整備するようにしてください。

非常災害対策

＜非常災害時対応マニュアル等＞

【指摘内容】

- ◎ 風水害マニュアルにおいて、非常災害が発生した場合における送迎時の対応が定められていない。[通所介護]
- 事業所から指定避難所までの経路について、マニュアルに整備されておらず、また、事業所内にも掲示されていない。[通所介護]

【留意点】

- ◎ 非常災害が発生した場合など、有事の際に速やかに対応できるようマニュアルなど整備し、事業所内で周知し共有するようにしてください。
- 事業所から指定避難所までの避難経路を作成し、掲示するなどして非常災害が発生した際に対応できるようご留意ください。
- 非常災害時の対応マニュアルは、一般的な対応フローに留まらず、「事業所周辺の指定避難所の場所やそこまでの移動ルート」、「災害時の従業員の出動態勢」、「非常時の連絡網」など、事業所の実態に即した使えるマニュアルとすることが重要です。

秘密保持等

＜利用者・家族からの同意＞

【指摘内容】

- ◎ 個人情報使用同意書に、利用者家族の同意欄がない。[訪問介護]

【留意点】

- ◎ サービス担当者会議等において、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は当該家族の同意を、予め文書により得る必要があります。利用者やその家族に対する説明及び同意漏れのないようにチェック体制を整えてください。

＜個人情報の保管、管理＞

【指摘内容】

- 複数の事業所を兼務する従業員が、事業所の業務日誌を事業所内から兼務先の事業所へ持ち出し、記録を行っている。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- 外に持ち出すことにより紛失等のリスクが高くなり、個人情報が漏洩する可能性があります。事業所内での記録及び保管を徹底してください。

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- 利用者やその家族の個人情報を持するため、日頃から情報の管理や取り扱いについて配慮してください。特に次の点に注意してください。
 - ・利用者の個人情報を含む書類等を鍵のかかる書庫等で保管すること
 - ・一時的であっても不特定多数の人が見ることのできる場所に書類等を置かないこと
 - ・原則として、個人情報を含む書類をFAXやメールで送信しないこと
- ※やむを得ずにFAXやメールを使用する際は、個人情報を黒塗りにし、送付先のダブルチェックを行う、送信確認の電話連絡をする等の対策を徹底してください。

居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）に対する利益供与の禁止

【留意点】

- 事業者は、居宅介護支援（介護予防支援）の公正中立性を確保するため、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）又はその従業者に対し、利用者に対して、特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはいけません。

苦情処理

＜苦情対応マニュアル及び苦情受付体制＞

【指摘内容】

- ◎ 苦情対応マニュアルは整備されているものの、事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、外部の苦情受付機関等が記載されていないため、利用者やその家族が具体的にどこに連絡したら良いかわかりにくいものになっている。
- ◎ 苦情対応のマニュアルが法人全体での対応が主な内容となっており、事業所の担当者や連絡フローについての内容が記載されていない。

[上記いずれも、訪問介護／福祉用具貸与・販売／通所介護／通所リハビリテーション]

【留意点】

- ◎ 苦情対応マニュアルや重要事項説明書には事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者を記載してください。なお、受付担当者と解決責任者は別の従業者が担当することが望ましいと言えます。
- ◎ 苦情受付体制には事業所内の窓口だけでなく、外部の苦情受付機関として、仙台市介護事業支援課、宮城県国保連、通常の事業の実施地域が複数の区にまたがる場合には、実施区域全ての区役所介護保険課（仙台市外においてもサービス提供を行う場合には、各市町村の介護保険所管部署）を記載してください。あわせて、運営適正化委員会も記載されていることが望ましいと言えます。
- ◎ 苦情受付窓口である外部機関の名称や電話番号等の連絡先は正しく記載してください。記載ミスが多く見られますので、改めて確認願います。
- ◎ 苦情対応マニュアルには、当該事業所における相談窓口、苦情の処理体制等（手順、苦情を処理するために講じる措置の概要）を記載するようにしてください。

＜苦情の記録＞

【指摘内容】

- ◎ 「訪問する時間に遅れた」等の小さな苦情は時々あるが、記録に残していない。[福祉用具貸与・販売]

【留意点】

- ◎ 事業所は、苦情を受け付けた場合には、その内容等を記録しなければなりません。事業所として苦情の受付様式を定め、苦情を受け付けた場合には、その受付日、内容等を記録してください。
 - ・苦情については、後になって話しが大きくなることや「言った」、「言わない」のトラブルになることも多いため、いつ、誰がどのような対応をしたのか、その経過を客観的に後から確認ができるよう、こまめに記録を残してください。
 - ・要望レベルの軽微な苦情の場合でも、記録に残すとともに、従業者で共有し改善の取組を進めるようにしてください。軽微な苦情に適切に対応しなかったことで、後日、大きな苦情、トラブルに発展する場合があります。

地域との連携等

【留意点】

- 高齢者向け集合住宅等と同一の建物に所在する事業所が、当該高齢者向け集合住宅等に居住する要介護者等にサービスを提供する場合、当該住宅等に居住する要介護者等のみを対象としたサービス提供が行われないう、地域の要介護者等にもサービス提供を行うよう努めなければなりません。（令和3年度介護報酬改定）

事故発生時の対応

＜事故対応マニュアル＞

【指摘内容】

- ◎ 事故発生時の対応フローは定められているが、サービス提供を実施する上で想定される個別の事故についての具体的な対応策が定められていない。[訪問介護／通所介護／福祉用具貸与・販売]

【留意点】

- ◎ 利用者に対する事故が発生した場合の対応方法について、予め事業所で定めておく必要があります。サービス提供中に想定される事故（転倒、転落、誤嚥、誤薬、交通事故、溺水（入浴サービスを行っている事業所）など）を想定し、事故対応マニュアルを定めてください。マニュアルには、想定される事故について、「未然の防止策」と「発生時の対応策」の両方をまとめるようにしてください。
- なお、事故別の対応マニュアルにはなっているものの、内容が具体的になっているとは言えないものも確認されていますので、改めてご確認の上、必要に応じた修正等をしてください。また、個別具体的な事故を想定したマニュアルを作成又は修正した際には、事業所内で事故の発生に対応できるよう従業者に周知してください。

＜市町村、家族、介護支援専門員への報告記録＞

【指摘内容】

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ◎ 行政へ報告が必要な事故の判断基準（受傷程度）を認識できていない。[福祉用具貸与]

【留意点】

- ◎ サービスの提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、利用者の担当介護支援専門員、市町村への連絡・報告が必要です。仙台市への報告が必要な場合は、
 - ①受傷程度が骨折（ひび含む）
 - ②事故により重症となった場合、又は、死亡（自死含む）した場合
 - ③管理者等が報告の必要を認めた場合（離設、誤嚥、誤薬、溺水、裂傷等の事故など）です。
- なお、受傷・過失の有無に関わらず、苦情通報・訴訟・トラブル等が想定される事案についても、管理者が報告の必要があると認める際にはご連絡ください。

＜再発防止策の検討の記録＞

【指摘内容】

- ◎ 事故記録はあるが、再発防止策の記載欄がない。[訪問介護]

【留意点】

- ◎ 同様の事故を未然に防ぐためには、事故が発生した原因を解明し、再発防止策を講じることが重要です。再発防止策の検討に当たっては、「管理者や当事者だけでなく、より多くの職種、従業員で検討する」、「具体的かつ従業員が実際に取り組むことができる防止策を立案する」、「事故にあった利用者のみならず、他の利用者の事故防止策としても活用する」等の取り組みを行うようにしてください。また、策定した再発防止策は全従業員で共有するようにしてください。

＜ヒヤリハット事例の収集と記録＞

【指摘内容】

- ◎ ヒヤリハットの様式が整備できておらず、収集も行えていない。[訪問介護／訪問リハビリテーション]
- ヒヤリハットについて、事業所で数件記録があったが、記録のみで分析等が行われていない。[福祉用具貸与・販売]

【留意点】

- ◎ ヒヤリハットを収集するための様式は任意ですが、事故を未然に防ぐための事例を効率よく集めるために、簡易的な様式を事業所で整備し、多くの事例を収集できるように努めてください。
- 収集したヒヤリハットの記録を定期的に分析し、事業所で起きうる事故の特徴（時間帯・発生場所など）の把握に努め、事業所内で周知するなどして事故の未然防止に活用してください。
- ヒヤリハット事例を数多く収集するために、事業所によっては、「ヒヤリハット事例集を作成して、どのようなことが事例にあてはまるか認識を共有する」、「ヒヤリハット事例に直面した時に、管理者が従業員に声がけて、意識づけを図る」、「管理者がヒヤリハット収集用紙を持ち歩き、事例に直面した際に、すぐに従業員に用紙を渡す」などの取り組みをしています。参考にしてください。

④ - 2 個別サービス計画等

ここでは、個別サービス計画（小規模多機能・看護小規模多機能については、居宅（介護予防）サービス計画を含む）の作成について取り上げます。なお、計画作成に係る各サービスの個別の指摘事項等については、(3)のサービスごとの指摘事項・注意事項にも記載していますので、併せて確認をお願いします。

心身の状況等の把握

＜アセスメント未実施＞

【指摘内容】

- 個別サービス計画書の作成にあたり、アセスメントを行い、情報収集した記録が確認できない。[地域密着型通所介護]
- 利用者の要介護度や居宅サービス計画に位置付けたサービスの内容、提供回数が変更されているにもかかわらず、アセスメントを行っていない。[訪問介護]

【留意点】

- 事業所は、個別サービス計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析し、サービス提供によって解決すべき問題状況を明らかにする必要があります。事業所としてのアセスメントを実施し、記録として残すようにしてください。
- サービス提供開始時のアセスメントは行っているものの、その後、要介護認定の更新（変更）や居宅サービス計画及び個別サービス計画の見直し、内容の変更がなされているにも関わらず、アセスメントによる情報収集を行っていない事例が見られます。アセスメント（課題分析）は適切な時期に更新し、収集した情報を計画の作成に活かすとともに適切に記録する必要があります。

＜アセスメントで収集する情報＞

【指摘内容】

- アセスメントにおいて、収集、把握すべき項目が不足している。[訪問介護]
- ◎ アセスメント項目に「一部介助」、「一部実施」等のチェックがあるものの、利用者の状態像を具体的に把握できない記録となっている。[訪問介護／通所介護／地域密着型通所介護／訪問リハビリテーション／小規模多機能]
- ◎ アセスメントで把握している内容が利用者により差異がある。[福祉用具貸与]
- ◎ アセスメントの実施日時や実施担当者の記載がない。[訪問介護]

【留意点】

- アセスメントでは、利用者の身体状況だけではなく、日常生活自立度や利用者の居住環境、生活状況など、計画を作成するために必要な情報を収集するようにしてください。
- ◎ アセスメントにおいて、「一部介助」、「一部実施」と評価した場合には、利用者ができること、できないことが何であるかを具体的に把握してください。その上で、「なぜできないのか」、「何が支障になっているのか」と言った情報を分析、評価し、サービスの提供によって解決すべき問題を明らかにすることが重要です。
- ◎ アセスメントの実施日や実施担当者の記載がないアセスメント記録が確認されました。実施日の記載がないといつ実施したものかわからず、経年で見た利用者の状態像の

【3 令和3年度実地指導結果等について】

変化も把握できないことになります。利用者の状態像の変化を振り返ることができる記録とすることにご留意ください。

- 効果的なアセスメントを行うため、以下の点についてご留意ください。
 - ・一つの職種だけではなく、できるだけ多くの職種が関わり、様々な視点から利用者の状況を把握する。
 - ・利用者の生活環境から、自宅や地域において自立した生活を継続していくために必要なことを具体的に把握する。
 - ・記録は文字のみに頼るのではなく、必要に応じて写真や図面等を活用する。（「見える化」することにより、事業所内でも認識を共有しやすくなります。）

（指定）居宅介護支援事業者等との連携・居宅サービス計画に沿ったサービスの提供・居宅サービス事業所等との連携

＜サービス担当者会議の記録＞

【指摘内容】

- ◎ サービス担当者会議に参加しているが、担当者会議で確認した内容に関する記録がない。〔訪問介護／小規模多機能〕

【留意点】

- ◎ サービス事業所は、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者との密接な連携に努める必要があります。
- ◎ 居宅介護支援事業者等とのやり取りやサービス担当者会議等の内容は記録に残し、保管するようにしてください。記録がない場合、実施を確認することができません。書類及びデータは適切に管理してください。

＜居宅サービス計画に沿ったサービスの提供＞

【指摘内容】

- ◎ 介護支援専門員が作成した居宅（介護予防）サービス計画を受領していない等、居宅介護支援事業者等との連携が不十分。〔訪問介護〕

【留意点】

- ◎ サービスを提供する事業所は、利用者に居宅（介護予防）サービス計画が作成されている場合、当該計画に沿ったサービスを提供する必要があります。
- ◎ サービス担当者会議への参加、居宅（介護予防）サービス計画等の受領の機会を通じて、介護支援専門員等との連携を図るとともに、居宅（介護予防）サービス計画の内容に沿ったサービス提供を行ってください。

個別サービス計画の作成

＜個別サービス計画の未作成＞

【指摘内容】

- 居宅（介護予防）サービス計画が変更されており、位置付けたサービス内容や回数が変更されているが、個別サービス計画が作成（変更）されておらず、実態として、居宅（介護予防）サービス計画に沿ったサービス提供がなされている。〔訪問介護〕

【留意点】

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- 居宅（介護予防）サービス計画に位置付けたサービスの内容や回数等が変更された場合には、利用者の状態像を把握した上で、個別サービス計画を作成（変更）してください。
- サービスは、居宅（介護予防）サービス計画、個別サービス計画に沿って提供する必要があります。個別サービス計画の見直しを行わずに、実際に提供するサービス内容のみを見直すのは不適切です。

＜アセスメントに基づいた計画の作成＞

【指摘内容】

- ◎ アセスメントで把握した情報と個別サービス計画に位置付けた目標、サービス内容との関連性がわかりにくい。[訪問介護／小規模多機能]
(例) アセスメント記録では、排せつを「自立」と評価しているものの、個別サービス計画に排せつ介助の位置づけがある。

【留意点】

- ◎ 個別サービス計画の作成にあたっては、アセスメントで把握した利用者の状態像や課題等を踏まえて、それに対応した目標やサービス内容を位置付けるようにしてください。

＜居宅サービス計画、個別サービス計画に沿ったサービスの提供＞

【指摘内容】

- 居宅（介護予防）サービス計画、個別サービス計画に位置付けがないサービスが実際に提供されている。[訪問介護／小規模多機能]
(例) ・居宅サービス計画、訪問介護計画に位置付けがない内容の訪問介護サービスが提供されている。[訪問介護]
・居宅サービス計画の第二表に福祉用具貸与の位置付けがないにもかかわらず、福祉用具貸与を利用している。[小規模多機能]
- ◎ 個別サービス計画に位置付けたサービス内容と実際に提供されたサービス内容に相違がある。[訪問介護]

【留意点】

- 利用者に提供するサービスは、居宅（介護予防）サービス計画に位置付けられている必要があります。提供するべきサービスが居宅（介護予防）サービス計画に位置付けられているか確認の上、その内容に沿って、個別サービス計画を作成してください。
- 居宅サービス計画に位置付けがないサービスが必要となった場合には、介護支援専門員と連携し、居宅（介護予防）サービス計画の見直しなど、必要な手続きをとるようしてください。
- ◎ 利用者に提供するサービスは個別サービス計画に位置付けた内容に沿ったものとなるようしてください

＜個別サービス計画の具体性＞

【指摘内容】

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ◎ 個別サービス計画の目標の内容が抽象的で、具体性がない。[通所介護]
- ◎ 個別サービス計画の目標が居宅（介護予防）サービス計画の転記に留まっており、具体性がない。[訪問介護／通所介護／地域密着型通所介護／福祉用具貸与]
- ◎ 個別サービスに位置付けたサービスの内容に具体性がない。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- ◎ 個別サービス計画は居宅（介護予防）サービス計画に沿って作成しなければなりませんが、個別サービス計画に位置付ける目標は、事業所が実施したアセスメントの結果に基づいて居宅（介護予防）サービス計画に位置付けられた目標を達成するための具体的な目標を設定してください。
（例）数値化した目標にするなど、目標の達成度を客観的に確認できる指標とする。
- ◎ 利用者やその家族がサービスの目標や提供されるサービス内容を理解しやすいようにする観点からも、具体的に記載することが求められます。

＜目標の内容・期間＞

【指摘内容】

- ◎ 長期目標と短期目標の期間が設定されていない。また、個別サービス計画書に目標期間の記載欄もない。[地域密着型通所介護]
- ◎ 長期目標と短期目標の内容がほぼ同じである。[訪問介護]

【留意点】

- ◎ 個別サービス計画を作成する上で、適切な目標設定が必要であり、長期の目標と短期の目標を設定する必要があります。ケアプランとの整合性を取りながら、長期目標は6月程度、短期目標は長くても3月程度に設定し、それぞれの期間で達成可能な（達成すべき）具体的な目標を設定してください。
- ◎ 目標は長期目標と短期目標に区別し、より大きな目標を長期目標にし、その長期目標を達成するために段階的に達成していかなければならない目標を短期目標として設定してください。

＜標準的なサービス提供時間＞

【指摘内容】

- 個別サービス計画書に標準的なサービス提供時間が記載されていない。[通所介護]

【留意点】

- 個別サービス計画は、利用者にとって分かりやすいものとなるよう、標準的なサービス提供時間を記載するようにしてください。

＜個別サービス計画の説明・同意＞

【指摘内容】

- 個別サービス計画について、サービス提供開始後に利用者からの同意を得ている。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- 個別サービス計画の目標、サービスの内容、サービス提供時間等については、事前に利用者に説明し、同意を得るようにしてください。個別サービス計画の説明と同意

の手続きは、サービス内容等への利用者の意向を反映する機会を保障するためにも重要です。

モニタリング

＜評価の内容＞

【指摘内容】

- ◎ モニタリングの内容が、利用者の状況報告に留まっており、目標に対する評価の記録がない。[訪問介護／地域密着型通所介護／小規模多機能]
- ◎ モニタリング記録として、実施状況に「一部実施」、目標の達成状況に「一部達成」とあるが、その要因等の記述がない。[訪問介護／地域密着型通所介護／福祉用具貸与]

【留意点】

- ◎ モニタリングの実施に当たっては、利用者の状況等の把握に加え、「計画に位置付けた目標の達成度」、「利用者や家族の意向・満足度」、「居宅サービス計画（個別サービス計画）の変更の必要性」等も把握してください。また、単に「達成できていない」等と記録するのではなく、その状況や要因についても把握し、記録するようにしてください。
- ◎ 「一部実施」、「一部達成」の場合には、実施又は達成できなかった事項やその要因は何かを把握し、計画の継続、見直しを判断する際の材料としてください。また、モニタリングで把握した内容を記録に残すようにしてください。
- 短期目標ごとに達成度をモニタリングで確認し、達成できている場合は次の目標を設定する必要があります。目標を設定する場合には、できるだけ数値等で測れる目標を設定するように心がけてください。また、利用者及び家族には実施状況と評価を適切に伝える必要があります。

サービスの提供の記録

＜記録の保管＞

【指摘内容】

- サービス提供の記録を事業所で保管していない。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- サービス事業所は、具体的なサービスの内容等の記録を整備し、「その完結の日」から2年間保存しなければなりません。（仙台市の場合は、条例で記録のうち一部を5年間保存する必要がありますので、ご注意ください。）

＜記録の不備・記録の内容＞

【指摘内容】

- 通院による利用時間の変更があったにもかかわらず、誤った内容の記録がなされている。[通所介護]
- ◎ サービス提供記録に「利用者の心身の状況」についての具体的な記載がない。[訪問介護／福祉用具貸与／地域密着型通所介護／小規模多機能]
- ◎ サービス提供の記録に居宅（介護予防）サービス計画、個別サービス計画に位置付けないサービス内容を記載している。[訪問介護]

【留意点】

- サービス提供に係る記録は、利用者からの確認、適切な報酬請求という観点からも、正しい内容を記載してください。
- ◎ サービスを提供した際には、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必要があります。記録について、とりわけ、利用者の心身の状況が記載されていない事例が確認されています。食事、入浴など、利用者のサービス利用中の様子を記録に残し、その後のサービス提供に活かすようにしてください。
- ◎ サービス提供の記録には、居宅（介護予防）サービス計画、個別サービス計画に位置付けたサービス内容を記載してください。正しい記録をするためには、従業者が利用者毎の個別サービス計画の目標、サービス内容等を把握していることが求められます。
- サービス提供記録の記載漏れや誤りが見られます。事業所で使用する提供記録様式の統一、従業者間でのWチェックの実施など、誤りを防ぐ方法を検討してください。また、複数の従業者が記録をする場合に、記載内容や表現等に差異が生じないように記録する項目や内容を統一しておくことも重要です。

<記録の整理・区分>

【指摘内容】

- 併設するサービス付き高齢者向け住宅のサービス提供記録と介護保険サービス事業所のサービス提供記録が一体的に作成されており、記録されたサービス内容等がいずれのサービスとして提供されたものか明確にされていない。〔小規模多機能〕

【留意点】

- サービスの内容等を記録するにあたっては、記録された内容がいずれの事業によるサービス提供か明確に分かるようにしてください。

④ - 3 地域連携（地域密着型（介護予防）サービスのみ該当）

ここでは、地域密着型（介護予防）サービスの「地域連携」について、取り上げます。
なお、サービス種別によっては、地域連携のための会議等を開催する必要がないものがあります。運営基準によりご確認ください。

地域との連携等

<運営推進会議>

【指摘内容】

- ◎ 運営推進会議の出席者が会議録に記載されていない。
- ◎ 運営推進会議における報告内容として、通い、泊りサービスの提供回数等、活動状況の報告が記録上なされていない。
- 運営推進会議の資料は区別されているが、併設する施設と合同で開催している。
〔上記いずれも、小規模多機能〕

【留意点】

- 運営推進会議は、提供しているサービス内容等を明らかにすることにより、事業所による「抱え込み」を防止し、地域に開かれたサービスとすることで、サービスの質の確

【3 令和3年度実地指導結果等について】

保を図ることを目的としています。地域密着型通所介護，認知症対応型通所介護事業所にあつては，6か月に1回以上，小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護事業所にあつては概ね2か月に1回以上開催する必要があります。

- ◎ 運営推進会議は，利用者及びその家族，地域住民の代表者，事業所が所在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員及びサービスについて知見を有する者等により構成される必要があります。会議記録等に，出席者を記載し，より多くの構成員から必要な要望，意見等を聴く機会が設けられているか確認できるようにしてください。
- ◎ 運営推進会議に対しては，通いサービス及び宿泊サービスの提供回数等の活動状況を報告してください。
- 複数の事業所による合同開催については，合同で開催する回数が1年度に開催すべき運営推進会議の開催回数の半数を超えないようにしてください。なお，外部評価を行う運営推進会議は単独開催で行う必要があります。

<自己評価・外部評価>

【指摘内容】

- 運営推進会議を開催しているが，平成29年以降，自己評価及び外部評価の取り組みが実施されていない。[小規模多機能]

※自己評価・外部評価が必要な地域密着型（介護予防）サービス事業は，定期巡回・随時対応型訪問介護看護，（介護予防）小規模多機能型居宅介護，看護小規模多機能型居宅介護です。

【留意点】

- 事業所は1年に1回以上，サービスの改善及び質の向上を目的として，各事業所が自ら提供するサービスについて評価・点検（自己評価）を行うとともに，当該自己評価について運営推進会議において第三者の観点からサービスの評価（外部評価）を行う必要があります。また，自己評価の報告や，外部評価，助言等について記録を作成し，公表することとされています。

※新型コロナウイルス感染症に係る臨時的な取扱いQ&A等により，外部評価の実施については，感染拡大防止の観点から，文書による実施，延期，中止等，事業所や地域の実情を勘案して，柔軟に取り扱うことができることとされています。

- ◎ 運営推進会議において外部評価を行う場合には，公正・中立の立場から第三者の立場にある者の参加が必要とされていますので注意してください。

(3) 各種基準に対する主な指摘事項・注意事項（各サービス）

<指摘事項・注意事項の確認に当たって>

- ・(3)では，サービス毎の指摘事項等をまとめています。事業所で提供しているサービス種別の指摘事項等については，必ず確認をしてください。
- ・令和3年度の実地指導において文書指摘があった項目は「●」，口頭指摘があった項目は「◎」，文書・口頭指摘ではないが注意いただきたい項目は「○」で示しています。
- ・各サービスの人員・設備・運営に関する基準の根拠条項については，「（参考）人員，設備及び運営に関する基準 該当条項一覧表」に一括して記載しています。

(3) - 1 訪問介護／訪問介護型サービス／生活支援訪問型サービス

①人員に関する基準

訪問介護員等の員数

<訪問介護員等の員数>

【指摘内容】

- 配置している訪問介護員等の員数が「常勤換算2.5人以上」を満たしていない。

【留意点】

- 指定訪問介護事業所における訪問介護員等の員数については、常勤換算で2.5人以上と定められています。これは、職員の支援体制等を考慮した最小限の員数として定められたものです。サービス利用の状況や利用者数及び指定訪問介護の事業の業務量を考慮し、適切な員数の職員を確保してください。

②運営に関する基準

管理者及びサービス提供責任者の責務

【留意点】

- サービス提供責任者は次の業務を行う必要があります。
 - ・ 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整
 - ・ 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
 - ・ 居宅介護支援事業者等に対する指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供
 - ・ 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
 - ・ 訪問介護員等（サービス提供責任者を除く）に対する具体的な援助目標、援助内容及び利用者の状況の情報伝達
 - ・ 訪問介護員等の業務の実施状況の把握
 - ・ 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理の実施
 - ・ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等の実施
 - ・ その他サービス内容の管理について必要な業務の実施

訪問介護計画の作成

<訪問介護計画に位置付けた所要時間>

【指摘内容】

- ◎ 「身体1生活1」の区分を算定している事例において、訪問介護計画書上の身体介護の標準的な所要時間が15分に設定されている。

【留意点】

- ◎ 身体介護1は「所要時間20分以上30分未満」の提供時間の区分であり、訪問介護計画に位置付けた所要時間と異なる区分で報酬算定を行っている事例が確認されました。20分未満の身体介護を算定する場合には、引き続き生活援助を行うことが認められていないため、「身体1生活1」として位置付けることがやむを得ない事例とも考えられますが、訪問介護計画に位置付けた標準的な所要時間に基づき、報酬算定を行なうこと

にご留意ください。

③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）

2人の訪問介護員等による訪問介護

＜2人の訪問介護員等による訪問介護の必要性＞

【指摘内容】

- ◎ 2人の訪問介護員等による訪問介護を必要とする理由がアセスメント等の記録から把握できない。

【留意点】

- ◎ 2人の訪問介護員等による訪問介護は、「利用者の体重が重い」、「暴言、暴力がある」などの事由がある場合に提供できるものであり、事業所都合で2人制とするものではありません。2人制を必要とする理由についてアセスメントを通して把握し、記録に残すようにしてください。

【参 考】

- ◆基準告示等：別表-1-注6，◇留意事項通知：第2-2-（10）

特定事業所加算

＜計画的な研修の実施＞

【指摘内容】

- 訪問介護員等ごとの研修計画について、記載されている内容が「研修の目標」のみであり、研修計画において定めるべき項目を満たしていない。

【留意点】

- 加算の算定要件の1つに「計画的な研修の実施」があります。事業所におけるサービス従事者の資質向上のための研修内容の全体像と当該研修実施のための勤務体制の確保を定めるとともに、訪問介護員等又はサービス提供責任者について個別具体的な研修の「目標」、「内容」、「研修期間」、「実施時期」等について定めた計画を策定してください。

＜会議の定期的開催＞

【指摘内容】

- ◎ 定期的な会議の参加者について、正職員のみで行っている会議記録しか残っておらず、訪問介護員等が全員参加したことを確認できない。

【留意点】

- ◎ 加算の算定要件の1つに「会議の定期的開催」があります。会議は、概ね1月に1回以上開催されている必要があり、サービス提供責任者が主宰し、登録ヘルパーも含めて、当該事業所においてサービス提供に当たる訪問介護員等のすべてが参加するものでなければなりません。
- ◎ 実施に当たっては、全員が一堂に会して開催する必要はなく、サービス提供責任者ごとといくつかのグループ別に分かれて開催することで差し支えないものとされています。

【3 令和3年度実地指導結果等について】

すので、全ての訪問介護員等が確実に参加できるようにしてください。また、全員が参加したことが確認できるように記録等を残してください。

＜緊急時における対応方法の明示＞

【指摘内容】

- ◎ 重要事項説明書に緊急時等の対応方針の定めはあるが、連絡先、対応可能時間の記載がない。

【留意点】

- ◎ 加算の算定要件の1つである、「緊急時における対応方法の明示」については、当該事業所における緊急時等の対応方針、緊急時の連絡先及び対応可能時間等を記載した文書を利用者に交付し、説明を行う必要があります。なお、交付する文書は、重要事項説明書等に内容を明記することで構いません。

【参 考】

- ◆基準告示等：別表-1-注8，◇留意事項通知：第2-2-（12）

初回加算

＜初回加算の算定要件＞

【指摘内容】

- サービス提供を受けていない期間が暦月で2か月間に満たないにもかかわらず、サービス提供再開時に初回加算を算定している。

【留意点】

- 初回加算は、過去2月に訪問介護の提供を受けていない場合にも算定できますが、この場合の「2月」とは暦月（月の初日から月の末日まで）によります。よって、例えば、4月15日に利用者に訪問介護を提供した場合に初回加算が算定できるのは、同年の2月1日以降に当該事業所から訪問介護の提供を受けていない場合となります。

【参 考】

- ◆基準告示等：別表-1-二，◇留意事項通知：第2-2-（19）

通院等乗降介助

これまで訪問介護における昨年度の指導結果を記載しましたが、令和3年度の報酬改定に関して問い合わせが多かった通院等乗降介助について記載致しますので併せてご確認ください。

＜通院等乗降介助の目的地等＞

- 令和3年度の報酬改定から目的地が複数ある場合であっても、居宅が始点又は終点である場合には、目的地間の移送や通所サービス・短期入所サービスの事業所から目的地への移送に関しても、1つの訪問介護事業所が通院等乗降介助を行うことを条件に算定できるようになりました。
- 「通院等」には入院・退院も含まれることが明記されました。

〔具体的な例〕

- ・居宅→（通所介護の送迎）→通所介護事業所→（通院等乗降介助※通所介護事業所は送迎減算を適用）→病院→（通院等乗降介助）→居宅
 ※終点が居宅であるため目的地間の通院等乗降介助が算定可能
- ・居宅→（通院等乗降介助）→病院（入院）
 ※始点が居宅であるため通院等乗降介助が算定可能（通院等には入退院を含む）

【参 考】

◆基準告示等：別表-1-ハ、◇留意事項通知：第2-2-（7）

(3) - 2 （介護予防）訪問看護

①人員に関する基準

「①人員に関する基準」について、（介護予防）訪問看護にのみ該当する指摘項目はありませんでした。

②運営に関する基準

主治の医師との関係・訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成

<訪問看護計画書の内容>

【指摘内容】

- ◎ 訪問看護として提供しているサービス内容が、訪問看護指示書及び居宅サービス計画書に記載されているサービス内容であるものの、訪問看護計画書に位置づけがない。

【留意点】

- ◎ 訪問看護は、利用者の主治医が発行する訪問看護指示の文書（指示書）に基づき行う必要があります。訪問看護計画書の作成にあたっては、主治医の指示書及び居宅サービス計画書の内容に沿って作成するようにしてください。

③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）

理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の訪問

<利用者への説明と同意>

【指摘内容】

- ◎ 理学療法士等による訪問看護が、看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりの訪問であることについて、利用者に説明し、同意を得たことを記録に残していない。

【留意点】

- ◎ 理学療法士等による訪問看護は、「その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させる」という位置付けのものです。そのため、看護職員の代わりに行う訪問であることを利用者に説明し、同意を得る必要があります。なお、何らかの様式を用いず、口頭で説明をした場合は同意を得た旨を記録等に残すようにしてください。
- ◎ なお、計画書の作成及び報告書の作成に当たって必要とされている訪問による利用者

【3 令和3年度実地指導結果等について】

の状態の適切な評価については、概ね3月に1回程度、看護職員が訪問する必要がありますのでご注意ください。

【参 考】

- ◆基準省令：第70条，◇解釈通知：第3-3-3-(5)-⑤
- ◆基準告示等：別表-3-注1，◇留意事項通知：第2-4-（4）

長時間訪問看護加算

<ケアプラン上の位置付け>

【指摘内容】

- ◎ 長時間訪問看護加算を算定しているが、ケアプランに長時間訪問看護の位置付けがなされていない。

【留意点】

- ◎ 長時間訪問看護加算の算定に当たっては、ケアプラン上、1時間30分以上の訪問が位置付けられている必要があります。なお、長時間訪問看護加算を算定できるのは、特別管理加算の対象者に対してサービス提供を行った場合に限られます。

【参 考】

- ◆基準告示等：別表-3-注5 ◇留意事項通知：第2-4-（11）

ターミナルケア加算

<説明と同意>

【指摘内容】

- ◎ 主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者及びその家族等に対して説明を行い、同意を得たことを確認できる記録がない。

【留意点】

- ◎ 加算の算定要件において、上記に記載のとおり、計画及び支援体制について、利用者及び家族等に対して説明し、同意を得た上でターミナルケアを行うことが求められています。説明し、同意を得たことの記録を残すようにしてください。

<ターミナルケアに係る記録>

【指摘内容】

- ◎ 利用者の「身体症状」等については、記録されているものの、「家族の精神的な状態の変化」や「ターミナルケアにおける利用者、家族等の意向やそれに対する対応の経過」等の記録が十分になされていない。

【留意点】

- ◎ ターミナルケアの提供においては、次の事項を訪問看護記録書に記録する必要があります。
 - ①終末期の身体症状の変化及びこれに対する看護についての記録

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ②療養や死別に関する利用者及び家族の精神的な状態の変化及びこれに対するケアの経過についての記録
- ③看取りを含めたターミナルケアの各プロセスにおいて利用者及び家族の意向を把握し、それに基づくアセスメント及び対応の経過の記録

【参 考】

◆基準告示等：別表-3-注 12，◇留意事項通知：第 2-4-（18）

サービス提供体制強化加算

＜個別の研修計画＞

【指摘内容】

- 看護師等ごとの研修計画に研修の目標、内容については記載されているものの、研修期間、実施時期の記載がない。
- 従業者のうち、一部の看護師等について、研修計画が作成されていない。

【留 意 点】

- 当該加算の算定に当たっては、事業所の全ての看護師等に対して、個別に研修計画を策定し、これに従って、研修を実施又は実施を予定していることが要件の1つとなっています。この研修計画の策定の際には、全ての従業者について個別具体的な研修の「目標」，「内容」，「研修期間」，「実施時期」等を定めるようにしてください。

＜従業者の会議への参加＞

【指摘内容】

- 利用者に関する情報等の伝達、従業者の技術指導を目的とした会議について、看護師等、従業者全員の出席を確認できない。

【留 意 点】

- 当該加算の算定に当たっては、利用者に関する情報等の伝達又は従業者の技術指導を目的とした会議に従業者全員が参加することが要件の1つとなっています。ただし、従業者全員が一堂に会する必要はなく、いくつかのグループ別に分かれて開催することで差し支えないものとされています。
- 出席状況については、「会議記録等に出席者の氏名を記載する。」，「出席簿に押印を得る。」，「欠席者へのフォローアップ会議（研修）の記録を残す。」など、従業者全員が何らかのかたちで会議に参加したことが分かる記録を残すようにしてください。

【参 考】

◆基準告示等：別表-3-チ，◇留意事項通知：第 2-4-（25）

(3) - 3 通所介護／通所介護型サービス／生活支援通所型サービス／地域密着型通所介護／（介護予防）認知症対応型通所介護

①人員に関する基準

従業者の員数等

＜生活相談員＞

【指摘内容】

- 生活相談員の実務経験証明書を保管していない。[通所介護・地域密着型通所介護]

【留意点】

- 仙台市において、生活相談員として従事できる資格を所持しているのか確認するため、実務経験証明書を確認させていただく場合があります。事業所において、生活相談員を配置する際には資格要件を満たしていることを確認した上で配置するようご注意ください。その際、実務経験を基に生活相談員を配置する場合は事業所内で実務経験書を必ず保管してください。

＜看護職員＞

【指摘内容】

- 訪問看護ステーションとの連携によって看護職員を確保しているが、事業所の営業日ごとに看護職員が利用者の健康状態を確認していない。[通所介護・地域密着型通所介護]

【留意点】

- 通所介護事業所及び利用定員が10名を超える地域密着型通所介護において、看護職員の配置が必要になります。看護職員を「病院、診療所、訪問看護ステーションとの連携によって確保する場合」は、看護職員が事業所の営業日ごとに利用者の健康状態の確認を行い、連携先と事業所がサービス提供時間を通じて密接かつ適切な連携を図ることが必要です。

よって、連携するだけでは不十分であり、営業日に必ず看護職員を配置し、連携先の看護職員が利用者の健康状態を確認するようにしてください。また、連携先の看護職員が健康状態の確認を適切に実施しているか、確認させていただく場合がありますので、記録に残すようご注意ください。

※上記の方法によって、看護職員を確保している場合において、営業日ごとに看護職員が利用者の健康状態を確認していない場合は、看護職員の人員基準欠如に該当し、介護報酬の減算となる可能性がありますのでご注意ください。

②運営に関する基準

サービスの提供の記録

＜サービスの提供の記録＞

【指摘内容】

- 個別機能訓練加算に係るリハビリ記録を記載している利用日と記載していない利用日があった。[通所介護・地域密着型通所介護]
- 入浴の実施記録に一部記入漏れが見られた。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- 個別機能訓練加算を算定している事業所については、機能訓練指導員が直接実施していることを分かるよう記録するようにしてください。具体的には、機能訓練指導員の氏名、個別機能訓練加算に係る機能訓練の実施時間、具体的な機能訓練内容などを記録するようにしてください。

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- サービス提供の具体的な記録は、報酬請求するための根拠資料となるため、正確に記録を残すようお願いします。
- ※ 利用者からの申出があった場合には、利用者に対して情報を提供しなければならないため、正しい記録を整備するようご注意ください。

定員の遵守

<定員の超過>

【指摘内容】

- 利用定員を超えてサービス提供を行っている日が確認された。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- 月平均の利用者数が定員を超過しているわけではないため「定員超過減算」には該当しませんが、月に数日であっても定員を超過していることは基準違反となります。利用者に対する必要な見守りの体制が十分に取れなくなるなど、安全管理の面からも問題がありますので、定員は必ず遵守してください。

③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）

通所介護費・地域密着型通所介護費

<2時間以上3時間未満の区分による請求>

【指摘内容】

- 一部の利用者に対して、他のサービスの兼ね合いによる理由から、2.5時間のサービス提供を行っていた。[地域密着型通所介護]

【留意点】

- 2時間以上3時間未満の単位数の請求ができる利用者は、心身の状況から長時間のサービスの提供が困難である、病後等で短時間の利用から始めて長時間利用に結び付けていく必要があるなど、利用者側のやむを得ない事情により長時間のサービス提供が困難な場合に限られています。
- また、短時間の提供であっても通所介護の本来の目的に照らし、利用者の日常生活動作能力向上のための機能訓練等を実施するべきであり、単なる入浴サービスのみの提供は適当ではないため、注意してください。

【参 考】

- ◆基準告示等：【居宅】別表-6-注2，【密着】別表-2の2-注4
- ◇留意事項通知：【居宅】第2-7-（2），【密着】第2-3の2-（2）

入浴介助加算

<入浴記録と報酬算定>

【指摘内容】

- 入浴していない日に加算を算定している事例や入浴しているにも関わらず加算算定されていない事例があることが確認された。[地域密着型通所介護]

【留意点】

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- 当該指摘を行った事例では、算定回数に誤りは見られなかったものの、記録と実績が合わないことは不適切であるため、実績に基づいた記録を作成して入浴介助加算を算定するよう注意してください。

【参 考】

- ◆基準告示等 : 【居宅】別表-6-注 8, 【密着】別表-2 の 2-注 10
- ◇留意事項通知 : 【居宅】第 2-7- (8), 【密着】第 2-3 の 2- (8)

個別機能訓練加算

<計画の作成及び実施>

【指摘内容】

- 個別機能訓練加算に係る計画について、利用者に対して説明・同意を得る前にサービス提供を開始していた。[地域密着型通所介護]

【留 意 点】

- 個別機能訓練計画の作成及び実施においては、利用者の身体機能及び生活機能の向上に資するよう複数の種類の機能訓練の項目を準備し、利用者の選択に基づき、心身の状況に応じた適切な機能訓練を行うことが必要です。そのため、個別機能訓練加算に係る機能訓練を実施する際には、利用者に対して機能訓練の項目を提示した上で計画を作成し、事前に説明を行い、同意を得てください。

【参 考】

- ◆基準告示等 : 【居宅】別表-6-注 11, 【密着】別表-2 の 2-注 13
- ◇留意事項通知 : 【居宅】第 2-7- (11), 【密着】第 2-3 の 2- (11)

送迎減算

<送迎減算の算定>

【指摘内容】

- 事業所が送迎を実施していないにもかかわらず、送迎減算を算定していない日がある。[地域密着型通所介護]

【留 意 点】

- 事業所が送迎を実施していない場合は、送迎減算を算定しなければなりません。送迎の実施の有無について、サービス提供記録などに記録し、報酬を算定する際には、ダブルチェックを行うなどして適切に報酬を算定するように注意してください。

【参 考】

- ◆基準告示等 : 【居宅】別表-6-注 22, 【密着】別表-2 の 2-注 25
- ◇留意事項通知 : 【居宅】第 2-7- (21), 【密着】第 2-3 の 2- (21)

運動器機能向上加算<総合事業（通所型サービス）>

＜計画の目標・モニタリング＞

【指摘内容】

- ◎ 短期と長期の目標が同じ目標設定となっている。また、モニタリングの結果、「達成」や「一部達成」という評価の後も継続して同じ目標となっており、評価が次の目標に反映されていない。

【留意点】

- ◎ 運動器機能向上加算の目的は、利用者が自立した日常生活を営むために運動機能を向上させる（生活支援通所型の場合は、フレイル状態から脱却する）ことです。そのためには利用者の現状を適切に把握した上で、個別のニーズを実現させるための、概ね3か月程度で達成可能な目標（長期目標）及び長期目標を達成するための1か月程度で達成可能なより具体的な目標（短期目標）を設定することが必要です。
- ◎ 利用者の短期目標に応じて、おおむね1か月ごとに、利用者の短期目標の達成度と客観的な運動器の機能の状況について、モニタリングを行うとともに、必要に応じて、運動器機能向上計画の修正を行う必要があります。

【参 考】

◆要綱：別表第8-D及び別表第9-D

★その他：【予防】第2-6-（5）〔介護予防通所リハビリテーション〕

※その他は、「指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成18年3月17日老計発第0317001号老振発第0317001号老老発第0317001号）」です。「生活支援通所型サービス」に対する留意事項通知ではありませんが、取扱いの趣旨等は同様となりますので、ご参照ください。

その他（通所系サービス全般）

これまで通所系サービスにおける昨年度の指導結果を記載しましたが、その他、はり師・きゅう師の資格を有する機能訓練指導員における鍼灸行為について、当該行為の実施の有無等について厚生労働省へ確認致しましたので、留意事項として以下に記載致しますので併せてご確認ください。

機能訓練指導員の鍼灸行為について

＜はり師・きゅう師による鍼灸行為について＞

通所系サービスにおける機能指導員による鍼灸行為について、原則的には認められていないが、厚生労働省より、以下の3要件を満たすことにより、例外的に鍼灸行為を行うことが認められるとの回答がありましたので周知致します。

【要件】

- ① 鍼灸師の資格保持者であること
- ② 通所介護計画等に明確に位置付けられていること
- ③ 利用者の日常生活やレクリエーション行事などを通じた機能訓練の1つとして実施すること

なお、上記3要件を満たした上で実施する場合においても、さらに以下の点を守って実施するようご留意ください。

＜留意点＞

- 要件③の目的で実施する場合、鍼灸行為を介護保険サービス時間に含めることが可能です。ただし、その際はレクリエーションの一環として行うため、はり代を利用者へ負担させることはできません。

また、要件③の目的で実施するのではなく、利用者の機能の減退を防止することが目的で鍼灸行為を行う場合、介護保険サービス時間に含めることはできませんので、その鍼灸行為に要した時間を除き介護報酬を算定してください。また、同行為を目的として鍼灸行為を行う際には、保健所へ相談を行ってください。この場合については、はり代を利用者に負担させることが可能です。

(3) - 4 (介護予防) 福祉用具貸与／特定(介護予防) 福祉用具販売

①人員に関する基準

福祉用具専門相談員の員数・勤務体制の確保等

＜住宅改修業務との兼務＞

【指摘内容】

- 福祉用具専門相談員が住宅改修に係る業務を兼務しているが、明確に勤務関係を分けていない。

【留意点】

- 住宅改修の業務は、福祉用具専門相談員の業務には含まれません。福祉用具専門相談員と住宅改修の業務を兼務する場合は、それぞれの従事時間に応じた常勤換算をしてください。
- (介護予防) 福祉用具貸与と特定(介護予防) 福祉用具販売の事業所を一体的に運営する場合については、常勤換算数2名以上の福祉用具専門相談員を配置することをもって、すべての事業の人員基準を満たしたものとみなされます。

②運営に関する基準

福祉用具貸与計画の作成・特定福祉用具販売計画の作成

＜機種の選定理由・目標＞

【指摘内容】

- 福祉用具貸与計画に記載された機種の選定理由が、機種全般の特性となっている。

【留意点】

- 機種の選定理由は、利用者の心身の状態をアセスメントした結果、数ある種類の中から「なぜその機種を選んだのか。」が分かるよう、具体的に記載してください。

掲示及び目録の備え付け

【留意点】

- 運営規程、重要事項説明書、目録、苦情解決体制等は掲示してください。なお、貸与と販売の両方が掲示されているか、最新の内容のものが掲示されているか、今一度ご確認ください。

③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）

軽度者に係る指定福祉用具貸与費

※軽度者の定義： 要支援1, 要支援 2, 要介護 1 の者。

（自動排泄処理装置については要介護 2, 要介護 3 の者を含む）

<算定可否の判断>

【指摘内容】

- ◎ 軽度者に対する特殊寝台の貸与において、サービス担当者会議は実施されているが、主治医の所見、他事業者との検討の結果、何をもって算定の可否を判断したのか、利用継続が妥当と判断したのか、利用者の心身の状態など具体的内容が記載された記録に不足が見られた。[福祉用具貸与のみ]
- ◎ 軽度者に対する福祉用具貸与費の算定する場合、利用者の状態が i) から iii) のいずれかに該当するかについて、医師の医学的所見に基づいて判断されておらず、介護支援専門員及び福祉用具専門相談員の判断のみに基づいて軽度者に対して算定を行っていた。

※ i) から iii) については、下記【軽度者に係る指定福祉用具貸与費】参照

【留意点】

- ◎ 軽度者に対して福祉用具を貸与する場合、原則として基本調査の直近の結果を用いて、可否を判断します。基本調査の結果に該当しない状態である利用者の場合、i) から iii) までのいずれかに該当する旨が医師の医学的な所見に基づき判断され、かつ、サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントによって福祉用具貸与が特に必要である旨が判断されている場合に、その可否を判断することができると定められています。

また、その確認方法については、介護支援専門員が聴取した居宅サービス計画に記載する医師の所見により確認する方法でも可能と定められているため、i) から iii) のいずれに該当する旨について、介護支援専門員と連携し、医師の医学的な所見を確認した上で福祉用具を貸与してください。

なお、運営指導時に、基準通りの方法で適切に貸与されているかどうか確認させていただきますので、介護支援専門員と連携した上で、サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントによって貸与が可能であると判断した記録を残すようにしてください。

- 昨年度、複数の事業所において、軽度者に対する福祉用具貸与の可否の判断方法について、不備が見られたため、今後は以下の算定の可否の判断基準に定められた方法で確認してください。

【軽度者に係る指定福祉用具貸与費】

<算定の可否の判断基準>

- ① 原則は、基本調査の直近の結果（以下、「基本調査の結果」という。）を用いて、可否の判断を行うこととなります。よって、まずは各対象外種目について、基本調査の結果、「厚生労働大臣が定める者」のイ（利用者等告示第 31 号のイ）に該当するか確認してください。該当する場合は、算定可能となります。（該当しない場合は②へ）

※基本調査結果がない以下の項目においては、主治の医師から得た情報及び福祉用具専門相談員ほか軽度者の状態像に適切な助言が可能な者が参加するサービス担当者会議等を通じた適

切なケアマネジメントにより居宅介護事業支援事業者が判断した結果、該当する場合は貸与可能です。主治の医師の情報及びサ担会等で検討した内容等について、必ず記録に残してください。

- ・「車いす及び車いす付属品」

日常生活範囲における移動の支援が特に必要と認められる者

- ・「移動用リフト(つり具の部分を除く)」

生活環境において段差の解消が必要と認められる者

- ② ①に該当しない場合においては、以下の i) から iii) までのいずれかに該当する旨が医師の医学的な所見に基づき判断され、かつ、サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより福祉用具貸与が特に必要である旨が判断されている場合にあっては、貸与可能です。

また、この場合における医師の医学的な所見については、主治医意見書による確認のほか、医師の診断書又は担当の介護支援専門員が聴取した居宅サービス計画に記載する医師の所見によって確認する方法でも可能です。

- i) 疾病その他の原因により、状態が変動しやすく、日によって又は時間帯によって、頻繁に利用者等告示第三十一号のイに該当する者
(例 パーキンソン病の治療薬による ON・OFF 現象)
- ii) 疾病その他の原因により、状態が急速に悪化し、短期間のうちに利用者等告示第三十一号のイに該当することが確実に見込まれる者
(例 がん末期の急速な状態悪化)
- iii) 疾病その他の原因により、身体への重大な危険性又は症状の重篤化の回避等医学的判断から利用者等告示第三十一号のイに該当すると判断できる者
(例 ぜんそく発作等による呼吸不全、心疾患による心不全、嚥下障害による誤嚥性肺炎の回避)

注 括弧内の状態は、あくまでも例であり、括弧内以外の者であっても、i) から iii) の状態であると判断される場合もありえる。

＜基本調査結果による判断の方法＞

軽度者に対して、対象外種目に係る指定福祉用具貸与費を算定する場合における基本調査結果の確認方法については以下の方法によって確認してください。なお、確認に用いた文書等については、サービス記録と併せて保存しなければならないことにご注意ください。

- ① 軽度者の担当である居宅介護支援事業者より、軽度者の基本調査票の必要な部分（実施日時、調査対象者等の時点の確認及び本人確認ができる部分並びに基本調査の回答で軽度者の状態像の確認が必要な部分）の写しの内容が確認できる文書を入手すること。
- ② 軽度者に担当の居宅介護支援事業者がいない場合にあっては、軽度者の調査票の写しを本人に情報開示させ、それを入手すること。

【指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（訪問通所サービス、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（H12.3.1 老企第36号 第2の9〈2〉）】

(3) - 5 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護／看護小規模多機能型居宅介護

①人員に関する基準

従業者の員数・勤務体制の確保等

<日中帯の従業者の配置>

【指摘内容】

- 通いサービスの提供にあたる介護職員等の員数を、「前年度の通いサービス利用者数の平均値」に基づいて計算するという認識がなく、現状の通いサービス利用者数に対応するように配置している。

【留意点】

- 事業所は、通いサービスの提供に当たる従業者を利用者の数が3又はその端数を増すごとに1以上及び訪問サービスの提供に当たる者を1（看護小規模多機能は2）以上配置する必要があります。また、通い利用者の数は前年度の利用者の平均値を用います。前年度の通いサービス利用者の平均値を確認し、それに基づき人員基準を満たす職員配置を行ってください。

※利用者数の平均は、「前年度の全利用者数等の延数を当該前年度の日数で除して得た数」とします。

- 年間の通い利用者の延数を適切に把握することは、次年度の職員配置を適切に行うためにも重要です。通い利用者数の把握が適切になされていないと、本来必要な職員配置ができず、人員基準欠如に該当してしまう恐れもあるので注意が必要です。

②運営に関する基準

定員の遵守

<定員の超過>

【指摘内容】

- 通い利用者の人数把握が適切になされておらず、通いサービスの定員を超過している日がある。また、定員を超過した事由等の記録もない。

【留意点】

- 事業所は、事業所の登録定員、通いサービス及び宿泊サービスの利用定員を超えたサービスの提供を行ってはなりません。ただし、通いサービス及び宿泊サービスの利用が「特に必要と認められる場合」は、必要と認められる事情が終了するまでの間である「一時的」にその利用定員を超えることはやむを得ないものとされています。

(特に必要と認められる場合の例)

- ・登録者の介護者が急病のため、急遽、事業所において通いサービスを提供したことにより、当該登録者が利用した時間帯における利用者数が定員を超える場合
- ・事業所において看取りを希望する登録者に対し、宿泊室においてサービスを提供したことにより、通いサービス提供時間帯における利用者数が定員を超える場合
- ・登録者全員を集めて催しを兼ねたサービスを提供するため、通いサービスの利用者数が定員を超える場合

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ・上記に準ずる状況により特に必要と認められる場合

※上記のような場合に、定員を超えてサービスの提供を行った際は、定員超過の理由等を適切に記録に残すようにしてください。

心身の状況等の把握・居宅サービス計画の作成

＜サービス担当者会議＞

【指摘内容】

- サービス担当者会議の記録がない。
- ◎ 福祉用具貸与を計画に位置付けている事例について、専門相談員から聴取した意見等の記録がない。

【留意点】

- 小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護の介護支援専門員は、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居宅サービス計画を作成する必要があります。居宅サービス計画の作成、変更を行う際には、サービス担当者会議を開催して担当者から専門的な見地からの意見を求めるとともに、会議の要点、担当者への照会内容について記録しなければなりません。
- ◎ 居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあつては、その利用の妥当性を検討し、計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じてサービス担当者会議を開催して、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証することが求められます。

＜居宅サービス計画の内容＞

【指摘内容】

- 居宅サービス計画に位置付けがないサービス種別の提供がなされている。
(例) 居宅サービス計画に位置付けがない福祉用具貸与が、実際に提供されている。
- 居宅サービス計画に位置付けたサービス内容と実際に提供されているサービス内容に相違がある。
(例) 居宅サービス計画上は、小規模多機能の通い、訪問サービスを利用することとなっているが、実態は宿泊サービスを利用している。

【留意点】

- 介護支援専門員は、アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組み合わせについて検討し、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成しなければなりません。アセスメントにおいて把握された利用者の状況等を踏まえ、利用者の解決すべき課題に応じた必要なサービスを居宅サービス計画に位置付け、当該計画の内容に沿ったサービスを提供するようにしてください。

＜モニタリングの項目不足＞

【指摘内容】

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- モニタリングで把握している内容が利用者の状態像に留まっている。

【留意点】

- モニタリングでは、利用者の状態像に加えて、計画に位置付けた目標の達成状況、利用者、家族の満足度、計画変更の必要性等について、把握し、記録に残すようにしてください。

小規模多機能型居宅介護計画の作成・看護小規模多機能型居宅介護計画及び看護小規模多機能型居宅介護報告書の作成

<計画の説明・同意>

【指摘内容】

- ◎ 計画について、利用者からの同意を得た日付の記載がない。

【留意点】

- ◎ 目標、サービスの内容、サービス提供時間等、計画に位置付けた内容については、事前に利用者に説明し、同意を得るようにしてください。また、事前に同意を得たことを確認するためにも同意を得た日付を記載するようにしてください。

<（看護）小規模多機能型居宅介護計画の内容>

【指摘内容】

- ◎ （看護）小規模多機能型居宅介護計画に位置付けた課題、目標等がほぼ居宅サービス計画と同じになっている。
- ◎ （看護）小規模多機能型居宅介護計画に居宅サービス計画に位置付けられたインフォーマルサービス、福祉用具貸与など（看護）小規模多機能型居宅介護以外のサービス内容も位置付けられている。

【留意点】

- ◎ （看護）小規模多機能型居宅介護計画は居宅サービス計画に沿って作成する必要がありますが、計画に位置付ける目標は、居宅サービス計画に位置付けられた目標を達成するための具体的なものを設定してください。また、（看護）小規模多機能型居宅介護計画には、居宅サービス計画に位置付けられた課題や目標を達成するために必要な（看護）小規模多機能型居宅介護事業所としての課題、目標、具体的なサービス内容等を位置付けるようにしてください。

（例）数値化した目標にするなど、目標の達成度を客観的に確認できる指標とする。

③報酬に関する基準（各種加算・減算の算定状況）

看護職員配置加算

<常勤専従の看護師の配置>

【指摘内容】

- 看護職員配置加算（Ⅰ）を算定しているが、看護師が併設する施設の業務を兼務しており、常勤専従の看護師を1名以上配置するという算定要件を満たしていない。

※小規模多機能型居宅介護のみに該当する指摘となります。

【留意点】

- 看護職員配置加算の算定については、定員を超過した利用及び人員基準欠如に該当し

【3 令和3年度実地指導結果等について】

ていない他、加算の区分に応じて次のいずれかに適合する必要があります。

看護職員配置加算（Ⅰ）：事業所の職務に専従する常勤看護師を1名以上配置

看護職員配置加算（Ⅱ）：事業所の職務に専従する常勤准看護師を1名以上配置

看護職員配置加算（Ⅲ）：看護職員を常勤換算方法で1名以上配置

- 看護職員配置加算（Ⅰ）又は（Ⅱ）を算定する場合には、上記のとおり、常勤かつ専従の看護師（加算Ⅰ）又は准看護師（加算Ⅱ）を配置することが要件です。勤務表等により、常勤専従であることを明確にするようにしてください。

【参 考】

◇基準告示等：別表-4-ト[小規模多機能]

総合マネジメント体制強化加算

<個別サービス計画の見直し>

【指摘内容】

- ◎ 個別サービス計画の見直しに当たって、多職種による検討を行う必要があるが、検討した記録等が残されていない。

【留 意 点】

- ◎ 通常の業務の中で、介護職員や看護職員等の意見を把握し（多職種協働）、これに基づいて随時適切に個別サービス計画の見直しを行い、記録に残してください。記録が加算算定の根拠資料となります。なお、記録については、本加算を算定するためだけに新たな書類を作成する必要はありません。
- ◎ 当該加算の算定については、事業所が介護の質を継続的に管理するために、次に適合する必要があります。
 - ・利用者の心身の状況又はその家族等を取り巻く環境の変化に応じ、随時、関係者等が共同し、個別サービス計画の見直しを行っている。〔共通〕
 - ・利用者の地域における多様な活動が確保されるよう、日常的に地域住民等との交流を図り、利用者の状態に応じて、地域の行事や活動に積極的に参加している。〔共通〕
 - ・地域の病院、介護老人保健施設等の関係施設に対し、事業所が提供することのできる看護小規模多機能型居宅介護の具体的な内容について情報提供を行っている。〔看護小規模多機能〕

【参 考】

◆基準告示等：別表-4-ヌ[小規模多機能]，別表-8-レ[看護小規模多機能]

◇留意事項通知：第2-5-（12）[小規模多機能]，第2-9-（25）[看護小規模多機能]

サービス提供体制強化加算

<個別の研修計画>

【指摘内容】

- 全ての従業者又は従業者の一部について、従業者ごとの研修計画が作成されていない。

【3 令和3年度実地指導結果等について】

- ◎ 従業者ごとの研修計画に定めるべき項目が不足している。

【留意点】

- ◎ サービス提供体制強化加算を算定する場合には、全ての従業者に対して、従業者ごとに研修計画を作成してください。また、研修計画には、個別具体的な「研修の目標」，「内容」，「研修期間」及び「実施時期」等を定める必要があります。

＜会議の開催＞

【指摘内容】

- ◎ 定期的な会議の開催について、従業者全員の参加が確認できない。

【留意点】

- ◎ 定期的な会議については、従業者がすべて参加する必要（一堂に会する必要はない）があります。全員が参加したことが確認できる記録等を残すようにしてください。

【参 考】

- ◆基準告示等：別表-4-カ[小規模多機能]，別表-8-ナ[看護小規模多機能]
- ◇留意事項通知：第2-5-（16）[小規模多機能]，第2-9-（29）[看護小規模多機能]

4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について

本市の運営指導においては、重点事項として、高齢者虐待防止、身体拘束廃止及び認知症ケアに関する知識や事業所の取組について、管理者からヒアリングを行っています。これは、介護保険法の目的の一つでもある、高齢者の尊厳保持、人格尊重を踏まえた適切なケアの提供がなされているかを確認するためです。身体拘束に繋がる質を伴わない不適切なサービス提供や養護者、サービス事業所の従業者による虐待等の行為は、介護保険法の目的を損なうものに他なりません。

ここでは、運営指導で確認された、重点事項に関する「基本的な知識の不足」、「事業所の体制不備」等の指摘事項について、取り上げています。しかし、これは、重点事項に関する知識を得ることや事業所の体制を整えてもらうことを目的としているわけではありません。これらの知識の確認や事業所の体制整備を通じて、日ごろから利用者の人格を尊重しその尊厳を支えるケアを提供していただくことが最も重要なことです。

ここでの指摘事項等を確認の上、日々のサービス提供の振り返りやより良いケアを提供するための取り組みを考えるきっかけとしていただくようお願いします。

(1) 高齢者虐待防止・身体拘束廃止について

令和3年度実地指導においては、高齢者虐待防止・身体拘束廃止につながる「効果的な研修の機会の確保」、「働きやすい職場環境の整備」等の取組が数多く確認されました。

一方、「基本的な知識の不足」、「事業所の体制の不備」に関する指摘事項があったことも事実です。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、「倫理観や理念の欠如（14.6%）」、「職員の性格や資質の問題（9.6%）」等を背景として発生しているものがある一方、「教育・知識・介護技術等に関する問題（48.7%）」、「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等（22.2%）」が発生要因の多くを占めているという国の調査結果もあります。（下表参照。）

調査結果からは、虐待を防止するためには、適切な研修の実施や職場環境の改善といった事業所の取り組みが必要であることがわかります。

令和3年度実地指導において確認された好事例や指摘事項も、こうした高齢者虐待の発生要因と関係するものとなっていました。高齢者虐待を防止し、身体拘束を廃止するためには、虐待の発生要因にも目を向け、事業所として多角的な視点から対応を図っていくことが重要です。

【養介護施設従事者等による高齢者虐待の「発生要因」】（複数回答）

内容	件数	割合(%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	290 件	48.7
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	132 件	22.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	102 件	17.1
倫理観や理念の欠如	87 件	14.6
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	63 件	10.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	57 件	9.6
その他	19 件	3.2

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

※「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（厚生労働省）」を基に作成。

※「養介護施設従事者等」とは，介護老人福祉施設など養介護施設又は居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者。

※複数回答のあった事例を集計しているため，「件数」の合計は実際の件数と異なり，「割合（％）」の合計も100％にはならない。

① 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に向けた取組（好事例）

令和3年度実地指導において確認できた事業所の取り組み（好事例）については，「5 好事例等の紹介について」の「(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）」に集約して記載しておりますので，ご確認をお願いします。

② 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する指摘事項

令和3年度実地指導で確認された指摘事項は，以下のとおりです。

高齢者虐待や身体拘束の半数以上の発生要因とされている「基本的な知識の不足」に関連するものが多く確認されました。

※以下，文書指摘事項は「●」，口頭指摘事項は「○」として掲載しています。

基本的な知識の不足

【指摘内容】

- 主な高齢者虐待の内容を把握していない。

【留意点】

- 高齢者虐待の主な内容として，「身体的虐待」，「介護放棄」，「心理的虐待」，「性的虐待」及び「経済的虐待」の5種類があり，それぞれの虐待に該当する行為について，具体例を通じて把握するようにしてください。「何が虐待に当たるのか。」を正しく理解することが，高齢者虐待防止・身体拘束廃止の出発点です。
- 「何気なく発した言葉や態度が高齢者を傷付け，心理的虐待となってしまうこと」，「高齢者の安全のためと思ってベッドを4点柵で囲ったり，車いすにベルトで固定したりすることが，緊急やむを得ない場合（切迫性・非代替性・一時性）を満たしていなければ，身体拘束や身体的虐待となること」など，無意識や善意の行為であっても虐待となってしまうことがあります。

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

(高齢者虐待の例)	
区 分	内 容 と 具 体 例
身体的虐待	<p>暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけど・打撲させる ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする／等
介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）	<p>意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない ・同居人による高齢者虐待と同様の行為を放置する／等
心理的虐待	<p>脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与えること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・侮辱を込めて、子供のように扱う ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する／等
性的虐待	<p>本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・キス、性器への接触、セックスを強要する／等
経済的虐待	<p>本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限すること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活に必要な金銭を渡さない／使わせない ・本人の自宅等を本人に無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する／等

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

【指摘内容】

- 入浴や排泄時の異性介助が虐待に当たる場合があるという認識がない。

【留意点】

- 異性介助が虐待に当たる場合があるという認識を持ち、ケアに当たることが必要です。入浴や排泄の異性介助は、それを不快に感じる利用者もいます。こうした利用者に本人の意思を無視して異性介助が繰り返し行われた場合、心理的虐待になる可能性があります。
- このため、利用者の意向を十分に確認した上で介助することや、異性介助とならない勤務シフトを組むなどの配慮が必要です。

【指摘内容】

- 身体拘束が禁止されている理由を理解していない。

【留意点】

- 身体拘束が禁止されている理由について、「基準で禁止されているからいけない。」という理解ではなく、「利用者本人にとって身体的・精神的・社会的弊害をもたらし、利用者の自立を阻害する行為」という認識を持つ必要があります。

（身体拘束によってもたらされる弊害）

身体的弊害：

- ・ 関節の拘縮，筋力の低下といった身体機能の低下や圧迫部位の褥瘡の発生などの外的弊害
- ・ 食欲の低下，心肺機能や感染症への抵抗力の低下などの内的弊害
- ・ 転倒や転落事故，窒息などの大事故を発生させる危険性

精神的弊害：

- ・ 不安，怒り，屈辱，あきらめなどの精神的苦痛，認知症の進行やせん妄の頻発
- ・ 家族に与える精神的苦痛，罪悪感や後悔
- ・ 看護・介護スタッフの誇りの喪失，士気の低下

社会的弊害：

- ・ 看護・介護スタッフ自身の士気の低下，介護保険施設等に対する社会的な不信及び偏見を引き起こす恐れ
- ・ 身体拘束による高齢者の心身機能の低下，その人の QOL を低下及びさらなる医療的処置の必要性並びに経済的負担

- 身体拘束は、その廃止自体を目的として考えるのではなく、身体拘束廃止に取り組むことをきっかけとして、利用者の個々の生活に着目し、生活のリズムを整えるため、その人に合った5つの基本的なケア（起きる・食べる・排泄する・清潔にする・活動する）を徹底し、ケアの質の向上につなげていくことが大切です。
- 身体拘束がもたらす弊害について正しい知識を持ち、実際に身体拘束を行わざるを得ない状況となっても、拘束を最小限にとどめることが求められます。

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

【指摘内容】

- 身体拘束を行う際の「3 要件（切迫性・非代替性・一時性）」を理解していない。

【留意点】

- 身体拘束は「緊急やむを得ない場合」を除き、行ってはならないこととされています。身体拘束を行うことは、緊急やむを得ないと認められる場合で、「切迫性」，「非代替性」，「一時性」の3つの要件を全て満たしているケースに限られます。
- なお、3つの要件を全て満たしているかどうかについては、身体拘束廃止委員会等、チームでの検討を踏まえた上で判断する必要がある、実際に身体拘束を行うこととなった場合には、その態様や時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由等を記録しなければなりません。

（身体拘束を例外的に行う場合の取扱い）

- ① 3つの要件を全て満たしていること

切迫性：利用者本人又は他の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こと。

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。

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。

- ② 身体拘束に関して、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録すること。

【指摘内容】

- 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の記録について理解していない。

【留意点】

- 身体拘束を行う場合の記録様式を事業所で整備し、緊急やむを得ずに身体拘束を行った場合は記録に残す必要があります。
- 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合、「その態様及び時間」，「その際の利用者の心身の状況」，「緊急やむを得ない理由」を記録しなければならないことになっています。また、身体拘束の開始後も利用者の日々の心身の状態等を観察し、必要に応じて実施中の身体拘束の必要性や方法に関する再検討を行い、記録に加える必要があります。
- 記録については、ケアスタッフ、事業所、利用者家族等の関係者で共有し、身体拘束実施後の利用者の心身の状態を見守り、より良いケアにつなげていくための判断資料の一つとすることが求められます。

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

【指摘内容】

- 虐待発生時の通報先を把握していない。

【留意点】

- 「職員が利用者を虐待した（疑いがある）場合」，「利用者家族等による虐待を目撃した（疑いのある状況を目撃した）場合」，いずれも本市への通報が必要です。
- 職員による虐待は市介護事業支援課，養護者による虐待は地域包括支援センター及び各区障害高齢課等が通報先となっています。虐待発生時の事業所の対応を円滑に行うためにも通報先を把握してください。
- 養護者による虐待については，下表のとおり，「相談・通報者」として，「介護支援専門員（25.4%）」及び「介護保険事業所職員（5.0%）」が全体の3割以上となっており，普段から利用者を支えている介護職員が高齢者虐待の早期発見に向けた通報経路の一つとなっています。

（養護者による高齢者虐待の「相談・通報者」）

	介護支援専門員	介護保険事業所職員	医療機関従事者	近隣住民・知人	民生委員	被虐待者本人	家族・親族	虐待者自身	当該市町村行政職員	警察	その他	不明（匿名を含む）	合計
人数	9,760	1,938	1,673	1,265	684	2,427	3,127	546	2,288	11,978	2,666	50	38,402
割合(%)	25.4	5.0	4.4	3.3	1.8	6.3	8.1	1.4	6.0	31.2	6.9	0.1	100.0

※「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（厚生労働省）」を基に作成。

※「養護者」とは，高齢者の世話をしている家族，親族，同居人等。

（高齢者虐待の通報先となる市の関係部署）

<職員によるもの>

- ・介護事業支援課：施設指導係（214-8318），居宅サービス指導係（214-8192）

※閉庁日等に利用者の生命に関わる緊急事案等を通報する場合は，市役所代表番号（261-1111）

<利用者家族等によるもの>

- ・各区障害高齢課：青葉区（225-7211），宮城野区（291-2111），若林区（282-1111），太白区（247-1111），泉区（372-3111）
- ・宮城総合支所障害高齢課（392-2111），秋保総合支所保健福祉課（399-2111）

※いずれも代表番号

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

事業所の体制の不備

【指摘内容】

- 身体拘束を行っているが、実施前の検討記録がなく、また、身体拘束の早期解除に向けての意識や取組が不十分となっている。

【留意点】

- 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合、利用者やその家族、担当の介護支援専門員や利用しているサービスの担当者等で、3要件などの身体拘束の必要性を検討する必要があります。
- 身体拘束が必要と判断した場合、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由（3要件等）を記録しなければなりません。
- また、身体拘束の開始及び解除の期間を定め、身体拘束の早期解除に向け、身体拘束の必要性や他の対応方法等について検討してください。なお、実施期間についてはできるだけ短く設定し、漫然と身体拘束を続けることがないように、ご注意ください。

【指摘内容】

- 虐待発見時の対応が整備されていない。

【留意点】

- 虐待発見時の事業所の対応としては、速やかに本市への通報が必要になるため、そのための体制を整えてください。
- 発見時の対応方法等について事業所内で検討し、共有することで、事業所全体で迅速かつ円滑に対応を進めて行くことが可能となります。また、事業所内での検討や話し合いを重ねることで高齢者虐待全般に関する意識を高めることにもつながります。
- 虐待を受けた利用者はもちろん、虐待を行った職員、虐待を発見した職員、同居家族等の関係者の心のケアも必要となります。高齢者に対する虐待は、「知識や技術の不足」、「ストレス」が主な発生要因になっており、虐待を行った者に対する適切な対応を取らなければ、虐待が繰り返されてしまう危険もあるからです。
- 発生要因の解消に向けて、研修等による知識の習得に加え、職員のメンタルケアを組織的に実施するなど、職場におけるストレスの軽減を図る取り組みも有効です。
（「5 好事例等の紹介について」の「(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）」に各事業所の取組を記載していますので、参考にしてください。）

【指摘内容】

- 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する研修を実施していない。

【留意点】

- 高齢者虐待防止や身体拘束廃止に関する研修は、定期的の実施する必要があります。前述のとおり、養介護施設従事者等による高齢者虐待の半分以上は、高齢者虐待や身体拘束に関する「知識や技術の不足」に起因しています。
- 無意識に行ってしまうこともあり得る高齢者虐待や身体拘束を防ぐためにも、適切な知識や技術を前提に、日々のケアを振り返ることが大切です。計画的に研修を実施し、必要な知識や技術を学ぶ場を確保するよう、お願いします。

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

【指摘内容】

- 虐待防止や身体拘束廃止に関するマニュアルが不十分な内容となっている。

【留意点】

- 虐待防止マニュアルには、「高齢者虐待防止法」、「5種類の虐待」、「発見時の対応」「通報の義務」及び「不利益な取扱いの禁止」等の内容を記載してください。なお、「発見時の対応」には、虐待発生時の通報先を記載し、いざというときに速やかに対応できるようにしてください。マニュアルとは別に発見時の対応フローを作成しておくことも効果的です。
- 身体拘束廃止に関するマニュアルには、「身体拘束にあたる行為（11項目等）」、「3つの弊害」、「5つの基本的なケア」、「3要件」、「緊急やむを得ず身体拘束を実施する場合の流れ」等の内容を記載してください。併せて、身体拘束を実施する場合の様式（同意書等）も整備してください。

【参 考】

- ◆ 基準省令：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（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）第 30 条第 3 項，第 101 条第 3 項（勤務体制の確保等），第 37 条の 2（虐待の防止）
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（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 39 号）第 11 条第 4 項及び第 5 項，第 6 項第三号（指定介護福祉施設サービスの取扱方針）など
- ◇ 解釈通知：指定居宅サービス等及び指定介護予防サービスに関する基準について（平成 11 年 9 月 17 日老企第 25 号）第 3—1—3—(21)（勤務体制の確保等），第 3—1—3—(31)（虐待の防止）
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について（平成 12 年 3 月 17 日老企第 43 号）第 4—10—(2)，(3)，(5)（指定介護福祉施設サービスの取扱方針）など
- ★ そ の 他：身体拘束ゼロへの手引き（平成 13 年 3 月厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」）

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

(2) 認知症ケアについて

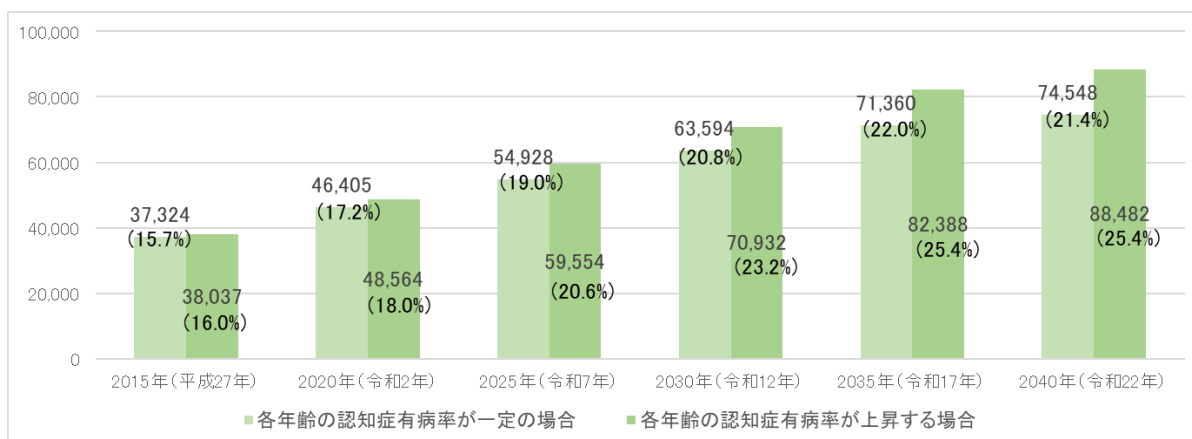
令和3年度実地指導においては、認知症ケアの向上につながる「効果的な研修の機会の確保」、「働きやすい職場環境の整備」等の取組が数多く確認されました。一方、「基本的な知識の不足」、「事業所の体制の不備」に関する指摘事項があったことも事実です。

認知症ケアは、高齢者のそれまでの生活や個性を尊重しつつ、高齢者自身のペースでゆったりと安心して過ごしながら、心身の力を最大限に発揮し、充実した暮らしを送ってもらうことができるよう、「尊厳の保持」をケアの基本とし、個々の高齢者が持つ能力や特性に応じた適切な方法により提供していくことが重要です。

本市において、高齢化の進行とともに認知症高齢者も増加傾向にあり、今後、どの事業所においても一定数の認知症高齢者を受け入れていくことが想定されます。（下図参照。）

認知症に対する正しい知識を持った上で、認知症高齢者のより良い受け入れ環境を整備していく必要があります。

【本市の認知症高齢者数の推計（単位：人）】



※「仙台市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和3（2021）年度～令和5（2023）年度）」を基に作成。（カッコ内のパーセント表記は、65歳以上人口に占める認知症有病率。）

① 認知症ケアの好事例

令和3年度実地指導においては、「利用者への関わり方の工夫」等、利用者の人格を尊重しながら、利用者に寄り添ったケアを行おうとしている取組や、「地域との連携等の推進」等、利用者を住み慣れた地域全体で支えていこうとしている取組が確認されました。

これらの取組は、「5 好事例等の紹介について」の「(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）」に集約して記載していますので、ご確認をお願いします。

② 認知症ケアの指摘事項

令和3年度実地指導で確認された指摘事項は、以下のとおりです。

認知症ケアについても、高齢者虐待防止や身体拘束廃止の項目と同様、「基本的な知識の不足」に関連するものが多く確認されました。

※以下、文書指摘事項は「●」、口頭指摘事項は「○」として記載しています。

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

基本的な知識の不足等

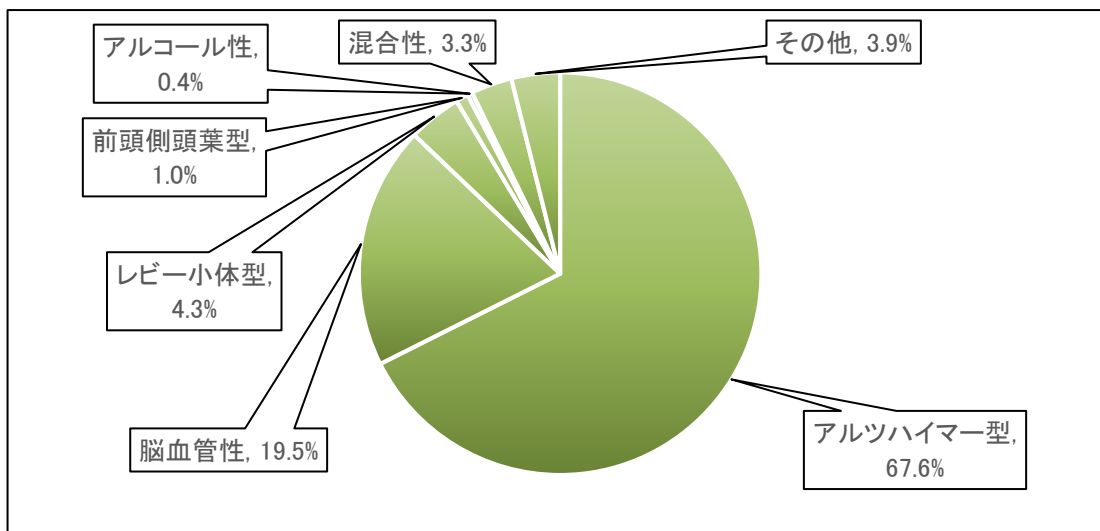
【指摘内容】

- 認知症の種類と種類毎の特徴的な症状に関する知識が不十分となっている。

【留意点】

- 認知症の種類と種類毎の特徴的な症状を把握することは、認知症ケアの出発点です。代表的な認知症とされている「アルツハイマー型認知症」、「脳血管性認知症」、「レビー小体型認知症」及び「前頭側頭葉型認知症」については、把握しておきましょう。

（認知症の基礎疾患の内訳）



（認知症の種類）

	アルツハイマー型	脳血管性	レビー小体型	前頭側頭葉型
原因	脳内に溜まった異常なたんぱく質により神経細胞が破壊され、脳に委縮が起こることで発生します。	脳梗塞や脳出血によって、脳細胞に十分な血液が送られずに脳細胞が死んでしまうことで発生します。	脳内に溜まったレビー小体という特殊なたんぱく質により脳の神経細胞が破壊されることで発生します。	脳の前頭葉や側頭葉で神経細胞が減少して脳が委縮することで発生します。
主な症状	昔のことはよく覚えていますが、最近のことは忘れてしまいます。軽度の物忘れから徐々に進行し、やがて時間や場所の感覚がなくなっていくきます。	脳血管障害が起こるたびに段階的に進行します。また、障害を受けた部位によって症状が異なります。	現実にはないものが見える幻視や手足が震えたり筋肉が固くなるといった症状が現れます。歩幅が小刻みになり、転びやすくなります。	感情の抑制がきかなくなったり、社会のルールを守れなくなるといったことが起こります。

※「認知症施策の総合的な推進について（社会保障審議会介護保険部会（第78回）参考資料2－1_令和元年6月20日厚生労働省老健局）」を基に作成。

【4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について】

事業所の体制の不備

【指摘内容】

- 事業所として認知症高齢者の受け入れを想定していない。

【留意点】

- 本市においても高齢化の進行とともに認知症高齢者も増加傾向にあり、どの事業所においても一定数の認知症高齢者を受け入れていくことが想定されます。認知症は、早期発見と適切な治療でその進行を遅らせることができるとされています。認知症に関する正しい知識を持っていなければ、認知症患者の早期発見、適切なケアの提供につなげることはできません。事業所として認知症患者の受け入れを想定したサービス提供を行うことが求められます。

【指摘内容】

- 認知症ケアに関するマニュアルが不十分な内容となっている。

【留意点】

- 認知症ケアに関するマニュアルには、「代表的な認知症の種類と症状」、「中核症状、周辺症状」等の内容を記載してください。認知症の利用者に対する対応のみならず、認知症の早期発見のためにも認知症の知識は必要になります。認知症の知識の習得及び症状に応じたケアの実践に活用できるマニュアルを整備してください。

5 好事例等の紹介について

(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）

令和3年度実地指導等において確認することができた介護サービスの質の向上に向けた事業所の取組について「好事例」として紹介させていただきます。

異なるサービス種別の取組でも、アレンジをして導入できるものや、新たな取組のヒントになるものもありますので、ご確認の上、事業所における今後の取組にご活用ください。

※令和4年度の運営指導等においても、各事業所の様々な取組について聞き取りさせていただきますので、引き続きご協力をお願いいたします。

効果的な研修の機会の確保等

- ◎ 知識の定着を目指し、研修終了後にレポート提出の他にミニ確認テストを実施している。[通所リハビリテーション]
- ◎ 人材育成として入職1ヶ月目は「わかば研修」と題して、先輩職員に付いて介護現場での実践研修を行い、日々課題に感じたことや、事業所に対しての提案等を毎日1枚の用紙に自由に記載してもらい、先輩職員から適宜アドバイスを受けることができる環境を作っている。先輩職員はその都度変更し、多くの先輩の技術を見たり経験談を聞いたりすることができるようにしている。[居宅介護支援]
- ◎ 居宅介護支援事業所との事例検討会を行う際、事例提供者を責めるような話し合いになりがちであるが、事例提供者が困っていることや良かった点等についてグループで話し合う等、事例を提供して良かったと思えるよう配慮している。[介護予防支援]

働きやすい職場環境の整備

<業務の効率化に関する取組>

- ◎ アセスメントやモニタリング等に抜けている部分がないか、担当以外の職員が確認を行い、書類に不備がないか毎月確認を行っている。[居宅介護支援]

<職員のメンタルヘルスに関する取組>

- ◎ パート従業員が多いためコミュニケーションの取り方に気を付けている。休暇の希望を叶えることや、従業員本人からの訴えはなくても、様子に変化が見られる場合にはヒアリングを行うなど、従業員のメンタルケアを重点的に行っている。[地域密着型通所介護]

利用者への関わり方の工夫

<高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する取組>

- ◎ 家族から転落防止のために4点柵の使用を希望されたが、アセスメントをした結果、身体的拘束は不要であることを説明した。その上で、家族の転落に対する不安を除くために、職員が待機するすぐそばの居室に宿泊させることを説明し、それでも安全の確保ができない場合にはセンサー使用を検討する等、段階を踏んだ提案をしたことで、家族から身体的拘束をしないケアに理解を得ることができた。[小規模多機能型]
- ◎ 高齢者虐待防止委員会を3月に1回開催し、不適切なケアがあるかセルフチェックを行っている。具体的には、利用者に「トイレに行こう」と大きな声で声がけしていたこ

とは利用者の羞恥心への配慮が足りないと捉え、3か月間の目標として行動の改善を行い、その改善状況を次のセルフチェックで振り返っている[小規模多機能型]

＜認知症ケアに関する取組＞

- ◎ 自分の誕生日を忘れている利用者もいるが、お誕生日会を毎月開催、色紙を渡すなど、自身の誕生日を感じてもらえるようにしている。[小規模多機能型]
- ◎ 不在等になるリスクのある利用者の顔写真や情報を管理し、訪問時に利用者が不在だった場合には、当該利用者の情報を法人のLINEに流し、法人として利用者を一斉に探す体制を取っている。[小規模多機能型]

＜その他、サービスの質の向上に向けた取組＞

- ◎ 従業者や利用者に新型コロナの陽性者が出た場合に、他の事業所の職員が応援に入る体制を敷いており、応援職員が利用者をすぐに把握できるように利用者の顔写真やADLを一つのファイルにまとめている。[小規模多機能型]
- ◎ 利用者が処方された薬の情報を事業所内で1つのファイルにまとめ、服用する薬の種類などを確認できるようにしている。[小規模多機能型]
- ◎ 運営推進会議の資料について、活動状況を活字だけでなく、写真を掲載し、利用者の様子などもわかるようにして、報告している。[小規模多機能型]
- ◎ 季節に応じた食事や郷土料理、また、利用者からリクエストがあったメニューに応えた食事提供をしている。リクエストした利用者も喜ぶし、他の利用者にとっても初めての料理を食べる機会になることもある。また、弁当屋のメニューから利用者に好きなものを選んで貰って提供したり、駐車場でさんまを炭火で焼いて提供するなど、利用者に「食」で喜んでもらえるように工夫している。[小規模多機能型]
- ◎ 「顧客満足度委員会」を設置して、福祉用具利用者に対してアンケートを実施している。積極的に利用者からの意見を取り入れることによって、福祉用具商品の性能の向上や日々の利用者に対する応対等について、自己研鑽を行っている。[福祉用具貸与]
- ◎ 昇降可能な自動車椅子のレンタルに力を入れており、車椅子メーカーや他事業所と連携した上で、祭りやイベントに参加して、展示会を開催し、福祉用具の紹介やデモンストラーションを実施している。[福祉用具貸与]
- ◎ 利用者のストレングス（得意なことやできること）をとり上げてそれを活かすようにしている。従業者間で情報共有に使っているツールにおいても利用者のストレングスを共有するグループを作り、事例検討会に活用、従業者のモチベーション向上に役立てている。[訪問看護]
- ◎ 通所介護や訪問介護を同一法人で利用する利用者があるため、従業者間で利用者の情報交換を行っている。施設と自宅とで雰囲気や様子が異なる利用者を把握出来たり、訪問で把握した利用者の嗜好を通所でのサービス提供に活かすなど、利用者の状況把握、サービス提供に役立てている。[訪問介護]
- ◎ ヒヤリハットを事業所として最低でも1日1件は収集している。収集するために様式を「日付・利用者名・ヒヤリハットの内容」のみを記入するものとしており、従業者も記入しやすい様式としている。また、収集のみにとどまらず、集計分析も行えており、概ね6ヶ月に1度開催しなければならない運営推進会議のなかで出席者に対して内容を報告している。[地域密着型通所介護]

地域との連携等の促進

- ◎ SNSを積極的に利用し、事業所内での活動や職員の自己紹介を行っている。外部への情報発信により、事業所の良さや求人募集にも役に立つと考えている。[小規模多機能型]
- ◎ 近所にあるスーパーに歩行器を無償で貸し出し、福祉用具を使ったことのない買い物客にも歩行器をレジカートの代わりに体験してもらう試みをした。それがきっかけで歩行器の利用を検討するようになった方もおり、スーパーからも好評であった。[福祉用具貸与]
- ◎ 町内の児童館を訪問して劇を上演したり、地域のバザーに物品を出品したりと地域交流や活動に積極的に参加している。[福祉用具貸与]
- ◎ 地域交流の一環として「地域交流委員会」を令和2年度から開催している。これはコロナ禍によって地域交流が難しくなったことによって立ち上げたものであり、現在では週3～4回の近隣の公園の清掃や事業所周辺の道路の清掃等を行っている。[通所リハビリテーション]
- ◎ 町内の草むしり、地域パトロールに利用者也参加している。[小規模多機能型]
- ◎ 近隣の介護サービス事業所、居宅介護支援事業所、薬局、障害の事業所等で交流会を開催することで顔の見える関係作りができた。[介護予防支援]
- ◎ 地域交流の一環として、デイサービスが休みの日に事業所を開放して、体操教室を開催している。[地域密着型通所介護]
- ◎ 事業所内エントランスにあるステージを利用して地域の幼稚園児を招いたうえで、お遊戯会を開催している。[地域密着型通所介護]

ケアマネジメントに特化した取組

<個別具体的なケアプランの作成につながる取組>

- ◎ 介護支援専門員による、毎月のモニタリングに加えて、3か月に1回、小規模多機能の従業者によるモニタリングも実施している。[小規模多機能型]

(2) 意見・苦情等

サービス利用者やその家族、近隣住民の方などから本市に寄せられた意見・苦情等からいくつかを紹介させていただきます。ご確認の上、介護サービスの質の向上、苦情の未然防止等にご活用ください。

サービス提供に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 利用者や家族の求めているサービスを事業所が提供してくれない。

【留意点】

- ◎ 事業所が提供するサービスの内容に関する苦情には様々なものがあります。利用者が求める内容に応じて、介護支援専門員等の関係機関とも連携して利用者や家族に対して丁寧に説明し、理解を得るようにしてください。事業所で対応困難な要求の場合や利用者の状態像、環境等を踏まえた上で、不相当と考えられるサービスの提供を求められた場合には、「できること」、「できないこと」を的確に伝えることが必要です。曖昧な対応をすることで、より大きなトラブルに発展することもあります。
- ◎ サービス提供の可否に関する説明は、サービス提供責任者などの責任ある立場の方が行うようにして下さい。

【苦情・意見等】

- ◎ サービス利用を休むと事業所に連絡したにも関わらず、送迎車両が迎えに来た。

【留意点】

- ◎ 利用者に対するサービス提供の中止、追加及び変更等は、従業者間で情報共有し、適切に対応するように努めてください。苦情、意見等の事例とは反対に、計画に位置付けられたサービス提供を失念してしまう事例も見られますので注意願います。

相談対応に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 介護支援専門員に相談したが、対応してくれない。
- ◎ 担当者の変更を依頼したが、対応してもらえなかった。
- ◎ 福祉用具の点検を依頼したが、不親切な対応をされた。

【留意点】

- ◎ 利用者及び家族からの相談・依頼等に対しては、適切に対応し、利用者及び家族が理解しやすい説明を行うように努めてください。相談・依頼等に適切に対応しなかったことで、より大きなトラブル又は苦情に発展するケースも見られます。即答できないケースの場合には、回答する期限を予め示すなど、利用者に安心感を与える対応を心がけてください。また、応じることのできない要求等の場合であっても、代替案を示す・介護支援専門員等も交えて相談するなど適切な対応を心がけてください。

サービス提供拒否と受け取られる可能性があるもの

【苦情・意見等】

【5 好事例等の紹介について】

- ◎ サービス内容について、意見、要望を事業所に申し出たところ、サービス事業所を変更するようと言われた。
- ◎ 心身の状況を理由にサービス提供を断られた。
- ◎ サービス利用を申し込んだが、明確な理由もなく利用を拒否され、その説明を求めたが対応してもらえなかった。

【留 意 点】

- ◎ 正当な理由がない限り、サービスの提供を拒否することはできません。利用者、家族からサービス提供の拒否と受け取られないよう、注意をしてください。また、利用者の病状等により、適切なサービス提供が困難と判断した場合には、他のサービス事業所を紹介する等の必要な措置を講じてください。

接遇・マナー等に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ サービス利用中に、従業員の携帯電話の着信音が鳴った。
- ◎ 通話中に従業員が急に電話を切るなど、対応が良くない。
- ◎ 事業所に電話をしても、折り返しの連絡が来ない。
- ◎ 従業員と話をするると子供扱いされているように感じられる。

【留 意 点】

- ◎ 従業員の対応、マナーに対する苦情も寄せられています。相手方がお客さまであることを念頭に置いた対応をするよう努めてください。特に、子供のように扱うということは、「心理的虐待」に該当する可能性があります。利用者の人格を尊重する対応となるよう、注意してください。

【苦情・意見等】

- ◎ ヘルパーの車が自宅前に駐車されており、迷惑している。

【留 意 点】

- ◎ 利用者や家族に、予め駐車可能な場所を確認するなど、近隣住民の方とのトラブルにならないよう、注意してください。

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所から発生する騒音に迷惑している。

【留 意 点】

- ◎ 騒音に対する苦情は多く寄せられています。近隣住民の方とのトラブルにならないよう、注意してください。

物品等の盗難に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所に持っていった私物（現金、時計、貴金属などの貴重品を含む。）がなくなった。

【留 意 点】

【5 好事例等の紹介について】

- ◎ 通い、泊りサービスの際に持ち込むことができる物品や私物の管理方法については、予め、利用者や家族に周知してください。また、認知症等により物盗られ妄想の症状がある利用者に対する対応については、家族と連携するなど、トラブルの未然防止に努めてください。
- ◎ その他、事業所の従業者が利用者に断りなく、利用者の私物を見たり、触ったという内容の苦情が寄せられることもあります。利用者のプライバシーにも関わることで、あらかじめ了承を得るなどの対応を心がけてください。

個人情報の取扱いに関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所に提出した個人情報の記載された書類が適切に管理されていない。
- ◎ 返却された介護保険被保険者証が別の利用者のものだった。
- ◎ 事業所の従業者が他のサービス事業所に自分の個人情報を言いふらしている。
- ◎ F A X 番号が間違っていたため、(利用者の) 個人情報が誤送信された。

【留 意 点】

- ◎ 利用者や家族の個人情報の取扱いについては、紛失、漏洩等が生じないように適切に管理をしてください。また、関係事業所等に利用者等の情報を提供する際には、事前に利用者や家族に了承を得るなどの対応が必要です。
- ◎ 個人情報を含む文書等の F A X 送信については、慎重に実施いただくようお願いします。やむを得ず F A X 送信する際は、個人情報を黒塗りにし、送付先のダブルチェックを行う、送信確認の電話連絡をする等の対策を徹底してください。

利用料金に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 報酬改定で、利用料がアップしたが、事業所から説明がなかった。
- ◎ 利用料金を二重取りされた。
- ◎ 契約前に説明を受けていた金額より、実際の請求額が高額だった。
- ◎ サービス利用料以外の料金（食事代、キャンセル料、衛生用品など）の変更（値上げ）が納得できない。また、料金の変更について説明を受けていない。

【留 意 点】

- ◎ 報酬改定等により、利用者負担の額に変更がある場合には、利用者や家族にわかりやすく説明するようにしてください。
- ◎ 利用料については、食事代、宿泊費、キャンセル料などの保険給付対象外の費用についても、説明をしてください。また、利用者本人に説明しても理解を得ることが難しい場合には、家族の同席を得るなど、トラブルの発生を未然に防ぐ工夫をしてください。なお、利用者に対して発行した請求書、領収書などは事業所でも控えを残し、料金に関するトラブルが発生した際に、適切な説明ができるようにしてください。

衛生面、事業所内の環境に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所内に手洗いができる洗面台がない、リハビリ機器を使用の都度、消毒していな

い。

- ◎ 事業所内のエアコンをつけていないため、室温が高く、熱中症のリスクがある。
- ◎ 事業所内の照明をつけずにサービス提供を行っている。

【留 意 点】

- ◎ 利用者が使用する施設、食器、その他の設備等について、衛生的な管理に努めてください。また、通い、泊りのサービスを提供する事業所では、事業所内において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じるように努めてください。
- ◎ 通い、泊りのサービスを提供する事業所では、空調設備等を適切に使用し、適温の確保に努めるようにしてください。
- ◎ 利用者によっては、視力が低下しており、事故の発生リスクが高くなる可能性があります。利用者が過ごしやすい安全な環境を提供するように努めてください。

新型コロナウイルス感染症対策に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所内で利用者、従業員がマスクをつけていない。
- ◎ 事業所内での、利用者間の距離が十分に取られていない。
- ◎ 新型コロナウイルス感染症を理由に、泊り利用中の家族との面会を断られた。
- ◎ 県外居住者との接触があったという理由で、サービス利用を控えるようにと事業所から言われた。

【留 意 点】

- ◎ 新型コロナウイルスの感染症対策については、
 - ・「社会福祉施設等における感染拡大防止のための留意点について（その2）」（介護保険最新情報 Vol. 881_令和2年10月15日発出）
 - ・「介護現場における感染対策の手引き（第2版）」，「介護職員のための感染対策マニュアル」，「感染対策普及リーフレット」（介護保険最新情報 Vol. 930_令和3年3月9日発出）
 等を参照して、事業所としての取組を実施願います。
- ◎ 感染が拡大している地域の家族等との接触があった在宅の要介護（支援）者への訪問系サービスや通所系サービスについて、感染が拡大している地域の家族等との接触があり新型コロナウイルス感染の懸念があることのみを理由にサービスの提供を拒むことは、サービスを拒否する正当な理由には該当しません（介護保険最新情報 Vol. 920_令和3年2月8日発出）。なお、利用者、事業所双方が合意の上で、サービス提供を一時見合わせることは問題ありませんが、サービス休止中の利用者の支援体制などを丁寧に説明する等、適切な利用者支援を行うようお願いします。