

香川県 令和元年度・2年度 居宅介護等事業所 実地指導及び指導監査における主な指摘事項

項目	指摘事項	指導事項
人員関係	人員基準	<ul style="list-style-type: none"> ・事前調書において勤務体制状況の人員が2.5人を満たしていない。 ・出勤簿等が整備されておらず、その根拠となる勤務実態が確認できない。 ・基準省令第30条で規定される管理者及びサービス提供責任者の責務が十分に果たせていない。 ・管理者の出勤状況が確認できる出勤簿が作成できていない。
	人員基準及び責務 (管理者)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者は、従業員及び業務の一元的な管理を行わなければならない。 また、管理者は、当該指定居宅介護等事業所の従業員に規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものと定められている。 ●指定居宅介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者をおかなければならないため、管理者の出勤状況を確認すること。
	人員基準及び責務 (サービス提供責任者等)	<ul style="list-style-type: none"> ・基準省令第30条で規定される管理者及びサービス提供責任者の責務が十分に果たせていない。(再掲)
サービス・契約関係	内容及び手続きの説明及び同意	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供に係る利用者が支払うべき額に関する料金改定について、利用者に十分な説明ができていない。 ・重要事項説明書について、単価や人員体制を最新のものに更新できていない。
	心身の状況等の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント票において、その置かれている環境(家族関係等)、他の保健医療又は福祉サービスの利用状況等の内容が具体的に記録されていない。(様式における項目の検討が必要)
	サービスの提供の記録	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供記録票において、サービス提供時間の終了時間の記載がないものがあった。 ・サービスの種類が異なる居宅介護と移動支援をあわせて提供時間を記載し、それぞれのサービスごとの提供時間の記載ができていない。 ・サービスの具体的内容を記したサービス提供記録票が整備されていない。 ・利用者の確認印が漏れている。 ・サービス提供記録の身体介護、家事援助等の区分、提供時間の未記載(誤りを含む)等内容その他必要な事項が記載されていない。 ・サービス提供記録票において、サービスの提供の都度記録せず、まとめて作成するなど、不適正な事実が確認された。

＜香川県＞ 令和元年度・2年度 居宅介護等事業所 実地指導及び指導監査における主な指摘事項

項目	指摘事項	指導事項
サービス・契約関係	介護給付費の算定基準	<ul style="list-style-type: none"> 通院等介助(身体介護を伴う場合)が中心である場合のサービスにおいて、病院等への通院に該当しないものを算定していた。
運営基準関係	サービスの基本取扱方針	<ul style="list-style-type: none"> モニタリング票において、利用者に沿った具体的な目標が設定されていない。 モニタリング票において、長期目標、短期目標が設定されていない。 目標達成の度合いや利用者の満足度等について、モニタリングが実施されていない。
	勤務体制の確保等	<ul style="list-style-type: none"> 従業員の雇用契約書において、就業時間を記載していない。
	秘密保持等	<ul style="list-style-type: none"> 管理者から秘密保持に係る誓約書が取れておらず、秘密保持に係る必要な措置がなされていない。
その他	経理	<ul style="list-style-type: none"> 指定居宅介護事業所ごとの経理の区分や指定居宅介護の事業の会計とその他の事業の会計との区分ができていない。
	変更届	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の所在地、運営規程の変更があったにもかかわらず変更届が提出されていない。
		<ul style="list-style-type: none"> 事業所の名称、所在地その他の事項に変更があったときは10日以内に変更届を提出しなければならない。 運営規程に定める従業者の職種、員数及び職務の内容について、変更が生じた際は規定を改正するとともに、その旨遅滞なく届け出なければならない。
		<ul style="list-style-type: none"> 事業所ごとに月ごとの勤務体制表を作成し、従業者については、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、サービス提供責任者である等明確に定める必要がある。 指定居宅介護事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講ずること。 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅介護の事業の会計をその他の事業の会計と区分すること。
		<ul style="list-style-type: none"> サービスについて、目標達成の度合いや利用者の満足度等について常に評価を行い、計画の見直しを行い、改善を図らなければならない。また、その評価した内容については、記録として残すこと。 事業所ごとに月ごとの勤務体制表を作成し、従業者については、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、サービス提供責任者である等明確に定める必要がある。 指定居宅介護事業者は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講ずること。 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅介護の事業の会計をその他の事業の会計と区分すること。 事業所の名称、所在地その他の事項に変更があったときは10日以内に変更届を提出しなければならない。 運営規程に定める従業者の職種、員数及び職務の内容について、変更が生じた際は規定を改正するとともに、その旨遅滞なく届け出なければならない。

＜高松市＞ 令和2年度 居宅介護等事業所 実地指導 指摘事項

指 摘 事 項	指 導 事 項
本来算定できない時間を含めて算定している。	通院等介助については、病院へのタクシーでの移動時間や病院的待ち時間は除いて算定すること。
加算の算定要件を満たしていない場合について算定している。	通院等介助のサービス提供の際、実績記録票に運転時間の記入がなかったので、備考欄に記入し、実際のサービス提供時間を明確にすること。
特定事業所加算の要件を満たしていない場合について算定している。	初回加算を算定するには、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が同行した場合、同行訪問した旨を記録する必要があるが、提供分の請求において算定要件を見たいものがあるので、他にも該当するものがないか自主点検の上、速やかに過誤調整に係る事務を行うこと。
特定事業所加算の要件を満たしていない場合について算定している。	特定事業所加算の要件(平成18年厚生労働省告示第543号参照)にある従業者ごとの研修計画には、研修期間・実施時期を定めること。また、重度訪問介護事業所のサービスの提供責任者は、利用者に関する情報やサービス提供に当たったの留意事項を毎月定期的(サービス提供月の前月末)に重度訪問介護従業者に伝達すること。
緊急時対応加算の要件を満たしていない場合について算定している。	サービス提供責任者が、当該利用者を担当する居宅介護従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たったの留意事項を文書等の確実な方法により伝達して開始するとともに、サービス提供終了後、担当する居宅介護従業者から適宜報告を受けること。なお、サービス提供終了後の報告内容について、サービス提供責任者は、文書にて記録を保存すること。
二人の居宅介護従業者等による介護介護等の要件を満たしていない場合について算定している。	特定事業所加算の各算定要件について、当該事業所におけるサービス従業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、居宅介護従業者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、実施時期等を定めた計画を策定すること。
福祉・介護職員処遇改善計画書の内容について、従業員に周知していない。	緊急時対応加算は、居宅介護計画に位置付けられていないサービスを緊急に行った場合に算定し、要請のあった時間・要請の内容・当該サービスの提供時刻及び緊急時対応加算の算定対象である旨等を記録する事となっている。請求において、計画に位置付けられた時間帯のサービス内となり、確認できる記録が無い為、速やかに過誤調整に係る事務を行うこと。
福祉・介護職員処遇改善計画書の内容について、従業員に周知していない。	二人介護を行う場合は、サービス等利用計画に位置付けられていることを確認しなければならない。
福祉・介護職員処遇改善計画書の内容について、従業員に周知していない。	福祉・介護職員処遇改善計画書の内容については、掲示板等への掲示や文書による通知等、適切な方法で、雇用する全ての福祉・介護職員に対し周知すること。
福祉・介護職員処遇改善計画書の内容について、従業員に周知していない。	喀痰吸引等支援体制加算の要件を満たしていない場合について算定している。
利用者に対して、介護給付費の額を通知していない(法定代理受領)。	法定代理受領を行っている利用者に対して、高松市から介護給付費を受領後に額を通知すること。
利用者負担上限額管理結果票の利用者確認欄の確認日がサービス提供月の翌月10日以降になっている。	サービス提供月の翌月10日までに利用者を確認してもらうこと。
実績記録票の初回加算算定時の記入がない。	初回加算を算定する場合は、実績記録票の「初回加算」の欄に1を記入すること。
実績記録票の原本がない。	実績記録票の原本が無かったので作成すること
実績記録票を鉛筆で記入していた。	実績記録票は鉛筆ではなく、ボールペン等で記入すること。

＜高松市＞ 令和2年度 居宅介護等事業所 実地指導 指摘事項

指 摘 事 項	指 導 事 項
<ul style="list-style-type: none"> ・訂正箇所に署名等がない。 ・修正液で訂正している。 	訂正箇所には二重線を引き、利用者に署名等してもらうこと。
算定の対象とはならないサービスが含まれている	サービス提供記録個票には、算定の対象とはならない通院等介助の移動の時間等を含め詳細に記入し、サービス提供内容の一種の流れを明確にすること。
実績記録票とサービス提供記録個票の提供者印に相違が見られた。	実績記録票とサービス提供記録個票のサービス提供者印に相違がみられたので、実際にサービス提供した者が押印すること。
サービス種別が誤っている。	サービス提供記録個票のサービス種別に記入に誤りが見受けられたので、正しい内容を記入すること。
サービス提供時間が誤っている。	サービス提供記録個票のサービス提供時間に相違が見られたので、正確な時間を記入すること。
サービス提供記録個票の内容が不十分である。	サービス提供記録個票を作成し、サービス提供の粒度、記録しておくこと。なお、記録に関しては、サービス提供時間、提供者名、提供内容の詳細を記入し、利用者の確認を得ること。
契約書の契約日、契約期間、契約者名、同意欄の記入漏れがある。	契約締結の際は必ず記入しておくこと。
重要事項説明書の説明者、同意日等の記載漏れがある。	重要事項説明の際には、必ず記入すること。
契約期間が受給者証の支給決定期間を超えて締結している。	契約書の契約期間は、受給者証の支給決定期間内で締結すること。
文面に誤りがある(法律名、人員配置等)。	契約締結時の状況に応じた文面に訂正すること。
契約書の契約者が事業者(法人)ではなく、事業所と結ぶようになっていた。	利用契約書については、事業所ではなく事業者(法人)と契約を結ぶように文言を修正すること。また、契約の締結に当たっては、法人の代表者印を押印すること。
契約書に割印をしていない。	契約書については、割印をして整備すること。
訪問系サービス事業者記入欄(別冊)の写しを保管していない。	利用者との新規契約時・契約支給量変更時・契約終了時には、受給者証の別冊にサービス提供終了日等を記入し、事業所印を押印した上で写しを保管する等、確認できるようにしておくこと。
受給者証を確認していない。	指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、支給の決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確かめるものとする。
最新の受給者証の写しを保管していない	最新の受給者証の写しを保管していない人がいたので、支給期間を確認できるように保管しておくこと。
契約内容報告書が提出されていない。	利用者との新規契約時、契約支給量変更時、契約終了時には作成し、支給決定市町へ提出すること。
<ul style="list-style-type: none"> ・作成者の記入漏れがある。 ・アセスメントの記録がない。 ・サービス提供責任者が行っていない。 	アセスメントは、サービス提供責任者が、サービス利用開始日までに利用者に面接して行い、利用者の状況等情報収集を行った内容を詳細に記録に残すこと。また、作成日・作成者を確認にすること。

＜高松市＞ 令和2年度 居宅介護等事業所 実地指導 指摘事項

指摘事項	指導事項
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者同意日の記入漏れがある。 ・利用者に交付していない。 ・作成日、利用者同意日がサービス利用開始以降となっている。 	<p>アセスメントを行い、利用者の身体状況、サービス利用意向等必要事項を把握したうえでサービス利用開始までに計画書を作成し、利用者に説明・同意を得て、署名をしてもらうこと。なお、利用者が署名できない場合は、代筆者名、続柄を記入してもらうこと。また、同意を得た計画書は、利用者に交付すること。</p>
<p>サービスを継続して利用している利用者について更新(受給者証)の時期に計画書を作成していない。</p>	<p>少なくとも受給者証の更新の時期には、計画書を作成すること。</p>
<p>個別支援計画の原案を作成していない。</p>	<p>アセスメントやモニタリングの結果を踏まえて個別支援計画の原案を作成し、原案の内容について意見を求める会議を開催した後、個別支援計画を作成すること。またその会議録を整備すること。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングを行っていない。 ・記録が不十分である。 	<p>少なくとも6か月に1回は利用者とは面接して、サービスの利用意向等を確認し、記録に残しておくこと。また、作成日・作成者を明確にすること。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用契約書の文面・内容が実態と異なる。 ・労働基準法に定める「必ず明示しなければならない事項」が明示されていない。 	<p>従業者との雇用契約については、労働基準法に定める必ず明示しなければならない事項を明示し、文面・内容等、実態に合った適切な契約書面で締結すること。</p>
<p>労働者名簿がない。</p>	<p>労働者名簿は、事業所ごとに整備し、備え置くこと。</p>
<p>定期健康診断を実施していない。</p>	<p>労働安全衛生規則第44条に基づき、常時使用する労働者に対して、医師による定期健康診断を実施すること。</p>
<p>非常災害対策に関する具体的な計画の作成及び概要の掲示ができていない。</p>	<p>高松市社会福祉施設等の人員、設備、運営等の基準等に関する条例第4条に基づき、社会福祉施設等の設置者等は、非常災害対策に関する具体的な計画を作成し、施設又は事業所の見やすい場所に、その概要を掲示しなければならない。</p>
<p>研修の実施及び研修の機会の確保及び記録ができていない。</p>	<p>高松市社会福祉施設等の人員、設備、運営等の基準等に関する条例第6条に基づき、社会福祉施設等の設置者等は、職員又は従業者の資質の向上のために、毎年具体的な研修計画を作成し、当該研修計画に基づき全ての職員又は従業者に対して研修を実施し、当該研修の結果を記録するほか、職員又は従業者の研修の機会を確保しなければならない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・虐待防止及び衛生管理・感染症予防に関する研修を実施していない。 ・マニュアルを作成していない。 	<p>虐待防止及び衛生管理・感染症予防に関する研修について、年1回以上、全従業者を対象とした研修を行うとともに、研修記録(参加者・日時・内容等)を保管すること。 虐待防止マニュアルを作成し、従業者に周知すること。</p>
<p>全ての職員に研修内容の周知徹底ができていないか確認できない。研修不参加の職員に対する周知が不十分である。</p>	<p>研修の実施について、不参加の職員に対しても研修内容の周知を徹底し、その記録を残すこと。</p>
<p>掲示されていない。</p>	<p>利用者が見やすい場所に、運営規程その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示すること。</p>
<p>運営規程の内容と、重要事項説明書と整合性がとれていない。</p>	<p>運営規程の内容について重要事項説明書と整合性が取れていなかったため、事業所の実態に合わせて修正すること。</p>
<p>利用者やその家族に関する情報を使用する際、あらかじめ文書により同意を得ていない。</p>	<p>利用者の個人情報情報の取り扱いに関し、あらかじめ個人情報使用の同意書を受領する等、必要な措置を講ずること。</p>
<p>全従業者に対し、秘密保持のための措置を講じていない。</p>	<p>従業者等の秘密保持について、全従業者に対し、秘密保持のための措置を講ずること。</p>

＜高松市＞ 令和2年度 居宅介護等事業所 実地指導 指摘事項

指 摘 事 項	指 導 事 項
苦情解決について必要な措置を講じていない。	相談窓口の設置、苦情解決マニュアルを作成する等、必要な措置を講じること。
苦情解決制度の規定と運用実態が一致していない。	苦情解決制度において、第三者委員会へ苦情解決の実績を報告するようになっている場合は、報告し、その記録を残すこと。
苦情相談窓口が記載されていない。	苦情相談窓口として、重要事項説明書に香川県及び高松市の連絡先を記載すること。また、受け付けた苦情については、受付日、内容等を記録すること。
第三者委員会が設置されていない。	苦情解決に関して第三者委員会の設置を検討し、設置した場合は、その氏名と連絡先を重要事項説明書に記載すること。
受付担当者と解決責任者が同一人物である。	苦情受付担当者と苦情解決責任者を別に選任すること。
・事故発生時のマニュアルを作成していない。 ・記録様式を設けていない。	事故が発生した場合の対応方法については、マニュアルを作成し、事故発生時には記録を残すこと。 また、サービスの提供による利用者のけが(医療機関で受診を要したもの)または死亡事故の発生時には市へ事故報告書を提出すること。
変更届が提出されていない。	サービス提供責任者や運営規程等、変更届に掲げる項目に変更があった場合は、速やかに変更届を提出すること。
ヘルパーの勤務体制が明確になっていない。	ヘルパーの月ごとの勤務表を作成し、勤務体制を明確にしておくこと。
事業の会計を、その他の事業の会計と区分していない。	複数の事業に共通する支出がある場合は、実態に即した合理的な方法で按分すること。
指定居宅介護を提供した記録の整備がされていない。	指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護を提供した日から5年間保存すること。