

# 地域密着型サービス事業所の実地指導における留意事項

# 実地指導とは

## 今治市における指導目的

地域密着型サービス事業所から提出があった保険給付に関する文書などに基づき、介護給付費対象サービスの内容や介護報酬の請求に関して、利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、介護保険サービス事業者等の支援を基本とし、介護給付等対象サービスの質の確保及び介護報酬の適正化を図ることを目的とする。

## 実地指導の主な内容 ＜参考＞介護保健施設等実地指導マニュアル（厚生労働省平成 22 年 3 月改訂版）

### 運営指導

- ・高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点から、虐待や身体拘束に係る行為及びそれらが与える影響についての理解、防止の為の取り組みの促進について指導を行う。
- ・一連のケアマネジメントプロセスの重要性について、理解を求めるためのヒアリングを行い、生活支援のためのアセスメント等が適切に行え、個別ケアを促進し、尊厳のある生活支援の実現に向けたサービスの質の確保・向上が図られるよう指導を行う。

### 報酬請求指導

- ・各種加算等について、報酬基準に基づいた実施体制の確保、一連のケアマネジメントプロセスに基づいたサービス提供、他職種との協働によるサービス提供の実施等の基本的な考え方や基準に定められた算定条件に基づいた運営及び請求が適切に実施されているか、ヒアリングにより確認し、不適切な請求の防止とより良いケアへの質の向上を目的とする指導を実施する。

※著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合又は報酬請求に誤りが確認され、その内容が、著しく不正な請求と認められる場合実地指導を中止し、監査を行う。

## 全地域密着型サービス共通

### ケアマネジメントの理解

#### ×全体的にプランの内容や表現が似ている

- ・プランをみればこの人のプランとわかるよう、個別性を持たせ、その人らしさを反映したものとする。

#### ×目標の設定にあたり具体性に欠けており、抽象的な表現が多い

- ・利用者の意向を聞き取り、達成できそうな具体的な目標の設定に努めること。その利用者の生活の中の事柄で、できるようになりたいこと、望む生活が目標となる。望む生活ができない理由はアセスメントの中で丁寧に把握し、具体的な目標を立てることが必要である。そうすることで評価もしやすくなる。

例：「不安をなくす」ではなく、「一緒にできる家事を1つ増やすことができる。」「1日1回は外に出て気分転換をする。」など。

- ・目標に対する個別援助内容についても、目標達成に向けてどういった支援を行うのか、より具体的な内容とすること。

## 地域との連携

### ×運営推進会議の記録が公表されていない

- ・事業者は、運営推進会議における報告等の記録を作成するとともに当該記録を公表しなければならないとされている。

記録を綴った冊子を見やすい場所に設置する等により記録の公表を行うこと。

## 重要事項説明書・契約書・パンフレット

### ×2割負担の場合の自己負担額についての記載がない

- ・1割、2割どちらの割合の方にも対応できるよう記載方法を改めること。

## 勤務体制の揭示

### ×勤務体制の揭示がない

- ・事業者は、事業所の見やすい場所に運営規程の概要、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重要事項を揭示しなければならないとされているため、利用者、職員等が確認しやすい場所に揭示を行うこと。

## ×勤務体制の作成はしているが勤務の時間帯のみである

- ・勤務体制については、介護従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係などが分かるように作成すること。

## 利用料の受領について

### ×ビニール手袋代及びおしり拭き代を利用者から徴収している

- ・ビニール手袋代及びおしり拭きはケアに必要なものであり、介護報酬に包括されていると考えられる。料金の徴収は不適切であり、  
今後は徴収しないこと。

### ×その他の費用として日常生活品を徴収していた（洗面所の石鹸、ティッシュペーパー）

- ・洗面所の石鹸やティッシュペーパー等、利用者に一律に提供されるものについては徴収できない。その他の費用とは、個人の自由  
な選択により利用されるものとして、事業者が提供する場合に徴収できるので適切に対応すること。

### ×とろみ食が必要な利用者の方から、とろみ剤の料金を徴収している

- ・必要な利用者に一律にとろみ剤を提供（とろみが必要な利用者に他の選択がない）し、料金を徴収することは適切ではない。事業  
所では利用者の状態に配慮したとろみ食を提供する必要があり、そのうえで、利用者が自由な選択により、特定のとろみ剤を希望

した場合に、初めてその費用が徴収できると考えられる。

## 質の評価

### ×自ら提供しているサービスの質の評価を行っていない

- ・指定地域密着型通所介護事業者は、自らその提供する地域密着型通所介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならないとされているが、貴事業所においては実施されていなかった。今後は、少なくとも年に1回は利用者又はその家族にアンケートを行う、又は地域密着型通所介護自己点検シートを活用する等により、質の評価を自ら行うこと。

## 非常災害対策（訪問系サービス除く）

### ×風水害や土砂災害等に関する計画が作成されていない

- ・各地で地震や大雨による災害が発生している状況にも鑑み、愛媛県のガイドライン等を参照して非常災害に関する具体的計画を作成すること。

×非常災害に関する具体的計画の掲示がない又は見やすい場所に掲示がない

- ・非常災害に関する具体的計画については、施設内の見やすい場所に掲示しなければならないとされているため、利用者、職員等が確認しやすい場所に掲示を行うこと。

×地震や風水害・土砂災害想定避難訓練が実施されていない

- ・風水害についてはどこでもおこりうる可能性があるため、早急に避難訓練を実施すること。

×非常用食料、医薬品その他必要な物資の備蓄がされていない

- ・事業者は、非常災害に備えて、非常用食糧、医薬品その他必要な生活物資の備蓄に努めなければならないとされているので、備蓄に努めること。（最低3日分、できれば一週間分）

×事業所近くの管理者宅や法人でまとめて備蓄されている

- ・事業所から移動できない事態も考えられるので、事業所内に非常用の食糧や飲料水等を用意すること。

## 衛生管理

×個別ごとに仕切られたダンボール箱に清拭用タオルが収納されている

- ・ダンボール箱は不潔物にあたるため、別の収納ケースに入れ替える必要がある。

×洗面台のコップ、歯ブラシ等は、利用者同士のコップが接触している状態で保管されている

- ・感染症予防のためにも、仕切り板などで密着しないようにするか、毎回消毒を行う等保管方法の改善を行うこと。

×洗面台にタオルが掛けられており、職員が共用している。

- ・タオルの共用は感染症がまん延する原因となるため、直ちに改善すること。

## 秘密保持

×従業者であった者が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必要な措置を講じていない

- ・従業者は、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してはならない。また、従業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、必要な措置を講じなければならない。



- ・利用者又はその家族の秘密が確実に守られるよう別に誓約書を作成するとともに、職員又は職員であったものに対して、秘密の保持が守られなかった場合には生じた損害について賠償を請求する旨を誓約書に盛り込むこと等を検討すること。

## 服薬管理

### ×利用者が触れることができる位置に保管されている

- ・利用者が誤って他の人の薬を飲んでしまった場合（低血圧の人が降圧剤を誤って飲んでしまう等の場合）、事業所の責任になる可能性がある。利用者が誤って薬を飲むことがないよう、鍵の掛かるロッカー等に入れて管理すること。
- ・利用者に服薬させる際には、複数名で確認し、名前の読上げを行う等、薬の誤配、誤飲を防ぐための工夫を行うことが望まれる。

## 苦情処理

### ×苦情処理に必要な措置について、措置の概要が掲示されていない

### ×これまで事業所に対する苦情はないため、苦情受付簿が用意されていない

- ・基準上、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。とされており、この「必要な措置」と

は、具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する対応の内容についても併せて記載するとともに、事業所に掲示すること等である。

- ・ 掲示については利用者、職員等が確認しやすい場所に掲示を行うこと。
- ・ 苦情があった場合は、職員間で情報共有する体制を整えること。また、全職員へ苦情内容が周知されたことが分かるような書類の整理を検討すること。
- ・ 意見箱の設置がない事業所について、人によっては直接苦情を言いにくい場合も考えられるため設置を検討すること。

## 事故発生時の対応

×事故報告書やヒヤリハットについて全体で情報共有できていることが確認できない

- ・ 苦情処理同様、職員全体に情報が行き渡ったことが確認できるように様式を検討すること。

## 記録の整備

×記録の保存が2年間となっている

- ・介護サービス提供に関する記録の保存については、条例にて、「その完結の日から5年間保存しなければならない」と定めているため改めること。

### 【介護保険サービス提供に関する記録の保存期間の取扱いについて（完結の日の考え方）】

記録の種類	完結の日	起算日
介護サービス計画	計画期間終了日	終了日翌日
具体的なサービス内容等の記録	当該サービスに係る介護報酬を受領した日	サービス提供日の翌々々月の1日
身体拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録	身体拘束等終了日	終了日翌日
市町村への通知に係る記録	通知日	通知日翌日
苦情の内容等の記録	対応終了日	終了日翌日
事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録		
運営推進会議における報告・評価・要望助言等の記録	会議開催日	開催日翌日

（例1）平成28年4月分の具体的なサービスの内容等の記録の保存年限

- ・完結の日…平成28年6月30日（介護報酬受領日）
- ・時効の起算日…平成28年7月1日  
（サービス提供日の翌々々月の1日）
- ・保存期間…平成33年6月30日まで

（例2）平成27年10月1日から平成28年3月31日までを期間とする介護サービス計画

- ・完結の日…平成28年3月31日
- ・時効の起算日…平成28年4月1日
- ・保存年限…平成33年3月31日

※この期間は最低限保存すべき期間を示したものであり、当該期間を超えて保存するかについては、各事業所において適切に判断してください。

## 処遇改善加算

×職場等環境要件について、実施したことが分かる資料の整理ができていない

- ・書類上保存されていなければ、算定要件を満たしているとは言えないため、要件にかかる事項の資料をまとめ保存しておくこと。

×賃金改善に係る賃金水準の比較の考え方について、前年度の賃金の総額と比較をしている

- ・賃金改善は、加算を取得していない場合の賃金水準（交付金を取得していた場合は、交付金による賃金改善の部分を除く）と、加算を取得し実施される賃金水準との差額を使って算定する。なお、比較時点において実務実績のない介護職員については、その職員と同じ職種であって、勤務年数等が同等の職員の賃金水準と比較する。

## 地域密着型通所介護事業所

### 従業員の員数

#### ×生活相談員と介護職員を兼務している職員がいる

- ・生活相談員と介護職員は兼務できない。したがって、今後両方の職務に従事する職員がいる場合には、勤務体制表を２段にして、それぞれの勤務時間を記載し、生活相談員としての勤務時間と介護職員としての勤務時間が明確となるようにすること。

#### ×介護職員と事務を兼務している職員

- ・事務職員としての時間と介護職員としての時間を明確に分ける必要がある。勤務体制表を２段にして、それぞれの勤務時間を記載し、介護職員としての勤務時間と事務職員としての勤務時間が明確となるようにすること。

※兼務できない職務を２以上行う職員の勤務時間（各職務の合計時間）が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば、常勤職員として扱う。

### 運営規程・重要事項説明書・契約書

#### ×「通所介護」という文言がみられる

- ・平成28年４月１日付けで「地域密着型通所介護」に変更する必要があった。高齢介護課のホームページにおいて、2016年３月18

日付けの介護サービス事業者のみなさまへのお知らせに掲載している「みなし指定の地域密着型通所介護事業所の運営規程等について」を確認し、修正を行うこと。

## 地域との連携

### ×運営推進会議が、6月に1回以上開催されていない

- ・指定地域密着型通所介護事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、事業所が所在する市町村の職員又は地域包括支援センターの職員、地域密着型通所介護について知見を有する者等により構成される運営推進会議を設置し、おおむね6月に1回以上会議を開催し、活動状況を報告しその評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。また運営推進会議で出された報告、評価、要望、助言等について記録を作成し、公表しなければならない。

## 地域密着型通所介護計画の作成

### ×地域密着型通所介護計画が生活相談員の名前で作成されている

- ・管理者は、利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した地域密着型通所介護計画を作成しなければならないとなっている。よって、サービスの提供に関わる従業者が共同して作成する場合でも、管理者名で地域密着型通所介護計画を作成・交付すること。

## 認知症対応型共同生活介護

### 一連のケアマネジメントについて

×利用者の認知症の確認書類において、傷病名が認知症としか記載されていない

- ・グループホームとしてより専門的なケアを提供するためにも、医師と連携して可能な範囲で認知症の種類を把握するように努め、種類に対応したプラン作成・ケアを行うこと。

### 従業員の員数

×ユニットの管理者兼計画作成担当者が、他のユニットの介護従業者として勤務している

- ・計画作成担当者が配置されている共同生活住居以外の共同生活住居において、介護従業者として勤務していた。計画作成担当者は原則専従で「利用者の処遇に支障がない場合は、当該共同生活住居における他の職務に従事することができる」ものである。したがって、配置されているユニット以外で介護従業者として勤務することはできない。

×ユニットの管理者兼介護従業者が、同一敷地内の事業所の管理者を兼務している

- ・管理者は原則専従で「管理上支障がない場合は、当該共同生活住居の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所の職務に従事することができる」ものである。したがって、居宅介護支援事業所の管理者を兼務する場合は、認知症対応型共同生活介護

事業所の介護従業者を兼務することはできない。

## 運営規程

×共益費という名目で費用を徴収している。

- ・あいまいな名目で費用を徴収することは不適切であるため、内容について明確に示すこと。例：「水道代・光熱費・保守管理費」

## 認知症専門ケア加算

×「利用者総数のうち、認知症生活自立度Ⅲ以上である対象者が５割以上であること」の確認をしていない

- ・利用者総数のほとんどが認知症生活自立度Ⅲ以上に該当しており、入居者もほぼ入れ替わりはないため、要件を満たすと思われる場合であっても、算定要件としては前３月の各月末時点の平均で判定するため、毎月月末に必ず算定要件を確認すること。



## 小規模多機能型居宅介護

### 指定小規模多機能型居宅介護の具体的取扱方針

×長期継続宿泊利用者が泊まりの部屋が埋まっており、通いなどの利用者が泊まりを利用できない

- ・小規模多機能型居宅介護事業所として、通いを中心に、泊まりや訪問を組み合わせて利用できるように、特に重度の方に関しては、本人の意向も確認しながら適切な施設を紹介する等の対応を検討すること。

### 入院時の報酬算定の可否

×入院により通い・訪問・宿泊サービスのいずれも利用していない月でも報酬を算定している

- ・月を通じた入院が予見されたにも関わらず、登録を解除せず報酬を請求することは不適切である。

### 初期加算（平成 30 年度サービス提供分より取扱い変更）

×継続的にサービスを利用している間に介護・予防の区分が変わった場合、別々に初期加算を算定する

- ・初期加算の算定において、介護サービスと予防サービスの初期加算の日数は合算して制限回数（30 日）内に収まることとする。初

期加算は、アセスメントなど新規利用者の状態把握に関わる時間と手間を評価するという趣旨である。そのため、継続的に事業所を利用している間に介護・予防の区分が変わった場合に別々に初期加算を取ることは、趣旨に反すると言え、日数は合算するものとする。（愛媛県国保連合会が国保中央会を通じて行った厚生労働省への照会に対する回答）

## 地域密着型介護福祉施設入所者生活介護

### 勤務体制の確保

×医師が勤務表に掲載されていない

- ・ 医師も指定地域密着型介護老人福祉施設に置くべき従業者であるので勤務表に記載すること。