

過去の運営指導等における主な指摘事例

●全サービス共通事項

重要事項説明書	・重要事項説明書の記載内容が現状と相違がある。 ・重要事項説明書への記載がない事項がある。 ・重要事項説明書等に記載している苦情相談窓口について、通常の事業の実施地域に係る全ての市町村、京都府国民健康保険団体連合会が記載されていない。 ・重要事項説明書の利用料金について、介護保険の負担割合に応じた負担額になることを明記すること。また、単位のみではなく、料金も記載する等利用者にわかりやすいものとする。
運営規程	・運営規程の記載内容が現状と相違がある。 ・運営規程に記載のない事項がある。 ・運営規程の利用料について、自己負担が2割や3割の利用者にも対応できるよう修正を行うこと。
掲示	・運営規程の概要、勤務体制、サービス選択等重要事項について事業所の見やすいところに掲示すること。（前項の事項を記載したファイル等を利用申込者、利用者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けることも可。） ・苦情受付窓口、第三者評価の実施状況、事故発生時の対応、サービス利用にあたっての留意事項についても、掲示すること。
業務継続計画	・業務継続計画に従業者に周知すること。 ・業務継続計画に基づく研修及び訓練を実施すること。また、その記録を残すこと。 ・業務継続計画の策定について、訓練（シミュレーション）においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的実施すること。
秘密保持、個人情報保護	・個人情報の利用に係る同意について、利用者家族からの同意が確認できない事例があった。利用者家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意もあらかじめ文書で得ること。 ・従事者が正当な理由なく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の無いよう就業規則や雇用契約書等に記載するなど書面の措置を講じておくこと。 ・個人情報の管理に係る必要な設備（鍵付きロッカー等）が確認できなかったため、適切に個人情報管理を行うこと。 ・事務処理場所について、事務室ではなく共同生活室で行われており、誰でもパソコンを操作できる状況にあった。事務処理は事務室で行う等、個人情報保護に努めること。
事故発生時の対応	・事故発生時の対応について、ヒヤリハットを含む事故報告の作成及び収集を徹底するとともに、原因を解明し再発防止に努めること。また、その記録を残しておくこと。

	・事故が発生した場合は、家族等への対応とともに、速やかに保険者及び京都府等に報告を行うこと。 ・事故対応マニュアルについて、行政機関等への報告、事故再発の防止対策、損害賠償、フロー図を記載すること。
非常災害対策	・非常災害対策について、非常災害に関する具体的計画に基づき定期的に避難、救出その他必要な訓練を実施すること。
感染対策・衛生管理	・感染症対策の強化について、委員会の開催、指針の整備、研修、訓練の実施等を計画的にすすめること。 ・感染症の予防及びまん延防止のための指針に、発生時における事業所内の連絡体制や関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくこと。
苦情対応	・苦情を受け付けた場合、苦情内容等の記録を残しておくこと。 ・苦情処理について、苦情の状況、処理結果について、管理者、法令遵守責任者等に報告していることが分かるよう記録を作成すること。
ハラスメント対策	・職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること。また、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業員に周知すること。
介護サービス情報公表制度	・介護サービス情報公表システムについて、情報の更新が図られていなかった。適切に事業所情報を報告し、掲載されるようにすること。
自主点検表での確認	・自主点検表を用いて、定期的（１年に１回以上）にサービスの質及び法令遵守が行われているか評価を行うとともに、その改善を図る体制を整えること。 【事業所において自主点検がされていなかったもの】 ・自主点検表について、適否の記入だけでなく、具体的な数字や事例を記入する等詳細に作成すること。 ・自主点検表について、点検実施者と法令遵守責任者は別の者とし、法令遵守責任者が最終の確認をすること。
研修	・研修の記録（実施日時、開催場所、参加者、参加者の感想等）を作成、保存すること。また、不参加の者に対する情報共有の実施状況についても記録すること。
その他	・サービスを実施する際は、常に身分を証明する書類を携帯し、利用者等からの提示を求められた際は速やかに対応できるようにすること。

●施設サービス関係

サービス提供	・褥瘡が発生しないよう、予防するための体制（褥瘡対策における指針、計画等）を整備すること。 ・褥瘡の発生している者及びハイリスク者に対し、褥瘡予防のための計画の作成、実践ならびに評価をし、記録すること。
協力医療機関に関する届出	・協力医療機関に関する届出について、年に1回以上、京都府知事に届け出ること。

●訪問介護

訪問介護計画	・サービス提供責任者は、訪問介護計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し同意を得ること。また、交付したことを確認できるよう記録を残すこと。 ・作成にあたって、アセスメントを実施した記録のない利用者があった。今後は全利用者にアセスメントを実施し記録を残すこと。 ・担当する訪問介護員等の氏名を記載すること。 ・計画の評価が確認できない事例があった。目標の達成状況等を適切に記録し、評価に基づいた訪問介護計画を立てること。 ・居宅サービス計画の変更があったにも関わらず訪問介護計画書の変更が図られていない事例が確認された。居宅サービス計画に変更が生じた際は、併せて訪問介護計画書の変更を行い、利用者から同意を得ること。 ・サービス提供日が居宅サービス計画と不整合である箇所が見受けられたため、居宅サービス計画に沿って作成すること。
サービス提供責任者	・利用者の数に応じたサービス提供責任者を配置していなかったため、必要数を配置すること。 ・サービス提供責任者の職務を行う者や、その職務を開始すべき時期を明確にしていないことが認められたので、明確に従業者に周知すること。 ・訪問介護事業に専従することとされているサービス提供責任者が、他施設の業務を兼ねていることが認められたので、専従できる体制を整備すること。 ・サービス提供責任者は、サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ることとされている。サービス担当者会議の出席記録を保管すること。
人員	・訪問介護員等について、常勤換算方法で2.5以上となる員数が配置されていないため、当該員数を満たす人員配置となるよう必要な改善措置を講じること。 ・訪問介護員等が併設事業等の兼務関係にある場合、それぞれの従事時間が重複しないよう明確に区別すること。また、出勤簿や勤務表等でそれぞれの従事時間を確認できるよう記録を残すこと。

施設・設備	・訪問介護事業所の区画内に、サービスに必要な衛生物品が備えられていなかった。訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守るため、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じること。
報酬算定	・初回加算の算定に際して、サービス提供責任者が同行訪問した旨を記録することとなっているが、記録がない事例があったため、確実に記録に残すこと。 ・特定事業所加算の算定にあたって、次の状況が確認された。 (自主返還を指導) ① 訪問介護員等ごとに個別に研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施しなければならないところ、研修計画が作成されていない期間があり、また研修が未実施であった。 ② サービス提供責任者が訪問介護職員等に対し、利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してからサービスを開始しなければならないところ、文書による指示及び報告記録不備が見受けられた。 ・特定事業所加算の算定要件となる職員の割合については、常勤換算方法により算出した前年度（3月除く）の平均を用いること。また、算定の根拠となる資料等を残しておくこと。 ・通院等乗降介助を算定する場合の記録について、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先若しくは外出先での受診等の手続き、移動等の介助等の具体的な介助内容を記録すること。

●訪問看護

訪問看護計画	・訪問看護計画書の主要な事項について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を文書で得ること。また、訪問看護計画作成ごとに、利用者又は家族に説明し、同意を得ること。 ・計画書の交付にあたっては署名もしくは電磁記録により同意を得、交付したことがわかるよう記録を残すこと。また、主治医や介護支援専門員等への計画書・報告書の提出について記録に残すこと。 ・居宅介護支援事業所から共有された居宅サービス計画書に基づき、訪問看護計画を作成すること。 ・居宅サービス計画書との整合性について、訪問看護計画書の目標を長期目標と短期目標に分けて記載すること。 ・既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画内容に沿って作成し、利用者の希望及び心身の状況、主治医の指示等を踏まえて、看護目標、具体的なサービス内容等を記載すること。
--------	---

	・リハビリに関する計画だけでなく看護に関する計画も記載し、居宅サービス計画の内容と整合性をとった長期目標・短期目標の内容と期間を盛り込むこと。また、管理者はその作成に関し必要な指導及び管理を行うこと。 ・医師の指示書の内容と看護計画の内容が、整合性がとれていない事例があったので整合を図ること。 ・サービス提供日時や期間等の記載がなかった。具体的なサービス内容及び日時等を記載した訪問看護計画を利用者全員に対して作成すること。 ・介護度の記載がないものが見受けられたので、介護度を記載すること。
人員	・看護職員（保健師、看護師又は准看護師）は常勤換算方法で2.5人以上配置しなければならないところ、基準を満たしていなかった。 ・勤務体制の確保について、原則として月ごとの勤務表を作成し、看護師等については、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等を明確にすること。
報酬算定	・緊急時訪問看護加算について、体制が整っていない状況が見受けられたため、加算なしの変更届を提出すること。 ・緊急時訪問看護加算の同意書について、日付がないものが見受けられたため、日付を記入すること。 ・サービス提供体制管理加算（Ⅰ）の算定について、「当該指定訪問看護事業所の看護師のうち、勤続年数7以上の者の占める割合が100分の30以上であること」という要件を満たしていないが算定していた。（自主返還を指導） ・サービス提供体制強化加算について、利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達又は当該指定訪問看護事業所における看護師等の技術指導を目的とした会議の開催状況の概要を記録すること。 ・ターミナルケア加算について、利用者及び家族に対する計画及び支援体制の説明を行い、同意を得てターミナルケアを行うことになっている。同意を得たことについて、記載が不明確なため、明確に記載すること。 ・退院時共同指導加算について、退院時共同指導を行った場合、その内容を訪問看護記録書に記録しなければならないところ、その記載内容に不備が見受けられたため、改めること。

●訪問リハビリテーション

訪問リハビリテーション計画	・訪問リハビリテーション計画について、作成した計画に基づくサービス開始以降のモニタリングの実施や結果の具体的な記録を記載すること。 ・居宅サービス計画書について、直近の計画が確認されていない
---------------	--

	事例があった。既に居宅サービス計画書が作成されている場合は、都度確認を行い、当該計画の内容に沿った訪問リハビリテーション計画書を作成した上で、サービス提供を実施すること。
--	---

●通所介護

人員	・人員配置について、兼務の状況が不明確であることから、専従の生活相談員、看護職員、介護職員及び機能訓練指導員の配置、管理者との兼務関係等を明確にした勤務体制を定め、人員配置の管理を適正に行うこと。 ・生活相談員について、社会福祉法第 19 条第 1 項各号のいずれかに該当する者又はこれと同等以上の能力を有すると認められる者を配置すること。 ・機能訓練指導員の配置について、機能訓練指導員の位置付けを明確にして、必要に応じて利用者の支援計画に機能訓練を盛り込むこと。 ・介護職員の配置について、サービス提供時間帯において、介護職員が配置されていない時間が見受けられたため、提供時間帯を通じて専ら当該サービスの提供に当たる介護職員を 1 以上配置するよう、必要な措置を講じること。 【人員基準減算には該当しないことを確認】
通所介護計画書	・新規利用者及び継続利用者ともに利用開始日までに作成し、その内容を利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ること。なお、通所介護計画を作成後に居宅介護計画が作成された場合は、当該通所介護計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更すること。 ・居宅サービス計画書と整合しない事例があった。通所介護計画や居宅サービス計画に変更があった際は、担当する居宅介護支援員と調整を行う等、居宅介護支援事業所との密接な連携に努めること。 ・日時、短期及び長期目標の期間の記載が確認できなかった。日時及び目標の期間等を記載した通所介護計画を利用者全員に対して作成すること。 ・「ケアの目的と提供方針・内容」について、具体的に記載、評価の上、次期計画に反映させること。
報酬算定	・通所介護費の規模別算定にあたり、「通所介護・通所リハビリテーション規模別報酬算定に関する調書」等で 1 月当たりの平均利用延べ人数を確認し、適正に算定すること。 【確認の結果、算定規模に問題はなかったもの】 ・事業所と同一建物に居住する利用者に対し、サービス提供を行った場合は、1 日につき 94 単位を所定単位数から減算する必要があるが、適正に処理されていない事例があった。(自主返還を指導) ・送迎を行わない場合の減算について、個別サービス計画上位

	置付けがないため、計画に記載の上、実際に送迎を行っていない場合に減算すること。 ・個別機能訓練加算について、加算取得の要件として、機能訓練指導員等（機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員その他の職種の者）が共同して利用者ごとの個別機能訓練計画を作成しなければならないが、共同して作成している記録が確認できなかった。（自主返還を指導） ・口腔機能向上加算について、加算の要件として、言語聴覚士、歯科衛生士、看護職員、介護職員、生活相談員その他の職種の者が共同して利用者ごとの口腔機能改善管理指導計画を作成しなければならないが、共同して作成している記録が確認できなかった。（自主返還を指導） ・サービス提供体制強化加算について、前年度（４月から翌年２月まで）の平均を用いて加算算定の可否について確認を行い、算定の根拠となる資料等を残しておくこと。 ・入浴介助加算について、入浴介助に関わる職員に対し、入浴介助に関する研修等を行うこと。 ・科学的介護推進体制加算について、ＬＩＦＥへの提出情報及びフィードバック情報等も積極的に活用し、更なるサービスの質の向上を図ること。
--	---

●通所リハビリテーション

通所リハビリテーション計画書	・通所リハビリテーション計画書について、サービス開始前に説明し、同意を得ること。
----------------	--

●福祉用具貸与

研修	・福祉用具専門相談員の資質向上のために、特定福祉用具に関する適切な研修の機会を確保すること。
----	--

●短期入所生活介護

短期入所生活介護計画	・相当期間（概ね４日）以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、サービスの提供の開始前から終了後に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、サービスの目標、当該目標を達成するまでの具体的なサービスの内容等を記載した短期入所生活介護計画を作成すること。 ・短期入所生活介護計画の期間について、居宅サービス計画に沿って作成すること。 ・作成した計画について、同意を得ていることが記録上確認できなかった。
------------	---

報酬算定	・医療連携強化加算について、看護職員による定期的な巡視が概ね1日3回以上の頻度で行っていることを明確にするため、透析前の巡視についても「時刻」、「巡視内容」、「看護職員の押印」等を記録すること。 ・緊急短期入所加算について、緊急利用者にかかる変更後の居宅サービス計画の入手を行っていなかったため、変更前後の居宅サービス計画を保存し、適正な緊急利用に努めること。 ・サービス提供体制強化加算の算定要件となる職員の割合については、常勤換算方法により算出した前年度（3月を除く）の平均を用いること。また、算定の根拠となる資料等を残しておくこと。 ・夜勤職員配置加算に係る、自主点検を行った際の自主点検記録を残しておくこと。
------	---

●短期入所療養介護

短期入所療養介護計画	・評価の根拠となるモニタリングの記録を記載すること。 ・利用者に説明、同意を確認した日付を記載すること。 ・短期目標の設定やモニタリングの実施がされていない事例があった。
報酬算定	・サービス提供体制強化加算（Ⅲ）の算定にあたって、前年度の平均で割合を算出し、その算出結果を記録する必要があるが、記録が確認できなかった。前年度の職員の割合について、毎年度ごとに継続的に割合を維持しているか確認し、記録すること。 ・サービス提供体制強化加算の算定について、介護福祉士の割合は常勤換算により算出した前年度の平均を用いることになっている。実際に確認を行ったことの記録として、算出に用いた前年度の常勤換算結果を保管しておくこと。

●特定施設入居者生活介護

報酬算定	・個別機能訓練計画について、生活機能向上連携加算及び個別機能訓練加算の要件である多職種で共同し作成していることが記録上確認できなかった。計画において多職種が共同し作成した場合、その記録を残すこと。
------	--

●介護老人福祉施設

施設サービス計画	・施設サービス計画において、短期目標の設定やモニタリングの実施がされていない事例があった。 ・施設サービス計画の作成後、施設サービス計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行うこと。 ・服薬介助及び口腔ケアについての記載がないものが見受けられたため、入所者の状況に合わせた施設サービス計画を作成すること。
----------	--

	と。 ・利用者の後見人に対する施設サービス計画等の説明、同意の記録が不完全な事例が見受けられたため、経過等を記録すること。
サービス提供について	・栄養管理について、入所者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた栄養管理を計画的に行うこと。 ・口腔衛生の管理について、入所者の口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、口腔衛生管理体制を整備し、各入所者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行うこと。
報酬算定	・栄養マネジメント強化加算について、算定要件である管理栄養士の配置要件が満たせていないため、速やかに加算体制届を提出すること。 ・夜勤職員配置加算に係る、自主点検を行った際の自主点検記録を残しておくこと。 ・日常生活継続支援加算又は認知症専門ケア加算の算定要件として用いる認知症高齢者の日常生活自立度について、判定結果を適切に記録すること。 ・サービス提供体制強化加算の算定要件となる職員の割合については、常勤換算方法により算出した前年度（3月を除く）の平均を用いること。また、算定の根拠となる資料等を残しておくこと。
設備基準	・ブザー又はそれに代わる設備を設けていない居室があるため、適切な設備を整えること。

●介護老人保健施設

報酬算定	・サービス提供体制強化加算（Ⅲ）の算定にあたって、前年度の平均で割合を算出し、その算出結果を記録する必要があるが、記録が確認できなかった。前年度の職員の割合について、毎年度ごとに継続的に割合を維持しているか確認し、記録すること。 ・緊急時施設療養費の緊急時治療管理について、対象となる入所者の要件が明確でない記載が見受けられたので、対象要件6項目のうちいずれに該当するかが明らかになるよう記載を改めること。 ・所定疾患施設療養費について、対象となる入所者の要件が明確でない記載が見受けられたので、対象要件4項目のうちいずれに該当するかが明らかになるよう記載を改めること。
------	---