

訪問介護事業所の運営指導について

※（令和4年3月）介護保険事業者説明会資料

「介護保険サービス事業運営上の留意事項（居宅通所）」より抜粋

実地指導・監査における主な指摘・指導事項について

令和3年度までの実地指導・監査において、指摘・指導を行った主な内容を記載しています。今後の事業運営の参考として、同様の事例があれば、適切に対応してください。従業者にも周知をお願いします。



I 全サービス（共通）

★ 制度理解

各サービスの人員・設備・運営基準、介護報酬の算定基準を再確認すること。

(1) 運営関係

① 内容及び手続きの説明及び同意

- ・ 重要事項説明書・利用契約書等に、内容や日付の記載もれがある。
- ・ 利用者に交付した重要事項説明書・利用契約書（事業所分）を保管していない。
- ・ 利用者に重要事項説明書を交付していない。
- ・ 重要事項説明書に、外部の苦情相談窓口を記載していない。記載内容が古い。

苦情相談窓口の表示について（事業所以外の苦情相談窓口として記載すべき内容）

○（介護保険サービスに関すること）

神戸市福祉局監査指導部

電話322-6326 受付時間8：45～12：00 13：00～17：30（平日）

○養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話（監査指導部内）

電話322-6774 受付時間8：45～12：00 13：00～17：30（平日）

○（介護保険サービスに関すること）

兵庫県国民健康保険団体連合会

電話332-5617 受付時間8：45～17：15（平日）

○（サービスの質や契約に関すること）

神戸市消費生活センター

電話371-1221 受付時間9：00～17：00（平日）



② 利用料等の受領

- ・ 介護保険給付に含まれる費用を利用者から徴収している。
- ・ 「その他の日常生活費」の内容が重要事項説明書に明記されていない。
- ・ 「その他の日常生活費」、教養娯楽費等について、算出根拠が不明確である。
- ・ 預り金の出納管理について、利用者と依頼書（契約書）を交わしていない。

③（緊急やむを得ない）身体的拘束

- ・ 身体的拘束開始にあたり、利用者・家族に同意を得たことが確認できない。
- ・ 身体的拘束開始にあたり、必要性を検討した記録がない。
- ・ 身体的拘束の実施における記録（必要性の検討等）が不十分である。
- ・ 身体的拘束の解除予定日を設定していない。
- ・ 身体的拘束の解除に向けた検討を適切な時期に行っていない。

④ 運営規程

- ・ サービス提供に関する記録の保存期間を2年間と記載している。

注意： 神戸市では条例により、サービス提供記録について、完結の日から5年間保存と定めています。

- ・ 通常の事業の実施地域を明確に定めていない（例：「神戸市東部」とのみ定めている。）
- ・ 保険外費用を徴収しているのにその定めがない。



⑤ 勤務体制の確保

- ・ 勤務表を（事業所ごと、月ごとに）作成していない。
- ・ 勤務表に勤務時間、職務内容、常勤・非常勤の別、兼務関係を記載していない。
- ・ 出勤簿・タイムカードがなく、勤務実態が確認できない。
- ・ 従業者等の資質向上のための研修を実施していない。
- ・ 研修の記録を整備していない。
- ・ 虐待防止研修の内容、実施方法が不十分（回覧、ビデオ視聴のみ等）である。
- ・ 研修を1年に1回以上実施していない。
- ・ 研修を一部の従業者が受講していない。
- ・ 研修の記録が不十分である（未受講者への対応を記録していない等）。

注意： 神戸市では、条例により、少なくとも1年に1回以上、全ての従業者を対象として、人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施することが義務付けられています（全サービス共通）。
当該研修を適正に実施するとともに、研修日時、実施時間、参加者氏名、講師氏名、研修内容等を記載した議事録、研修資料及び受講報告書等を記録して保管してください。
未受講者については、氏名、未受講の理由、資料配付日時等を記録してください。

⑥ 衛生管理等

- ・ 従業者の健康診断の記録等を整備しておらず、従業者について必要な管理を行ったことが確認できない。



⑦ 非常災害対策

- ・ 非常口、避難経路上や消火器等の防災設備の前に、避難や災害時の妨げになる家具や物を置いている。
- ・ 消防・避難訓練を定期的には実施していない。実施回数が少ない。
- ・ 訓練実施後に、訓練を振り返って反省すべき点がないか検証したり、訓練に参加できなかった従業員に周知したりしていない（確認できない）。

注意： 要配慮者利用施設の避難体制の強化を図るため、平成 29 年 6 月に水防法及び土砂災害防止法が改正され、浸水想定区域や土砂災害警戒区域内の要配慮者利用施設※の管理者等は、避難確保計画の作成・避難訓練の実施が義務となりました。

※ 市町村地域防災計画にその名称及び所在地が定められた施設が対象

(参照資料) 国土交通省のホームページ

http://www.mlit.go.jp/mizukokudo/mizukokudo02_tk_000001.html

「『水防法等の一部を改正する法律』が施行されました」

「要配慮者利用施設の管理者等の避難確保計画の作成等の義務化について」

⑧ 掲示

- ・ 運営規程の概要等の重要事項を、事業所の見やすい場所に掲示していない。



⑨ 秘密保持等

- ・ 利用者の個人情報を用いる場合、あらかじめ文書による同意を得ていない。利用者の家族の個人情報を用いる場合に、利用者家族（代表）から同意を得ていない。
- ・ 面会簿が連名式で、個人情報に配慮していない。

⑩ 苦情処理

- ・ 苦情を記録していない。
- ・ 苦情相談窓口、苦情処理の体制・手順を定めていない。
- ・ 苦情に対する改善策を検討していない。実行していない。（その記録がない。）

⑪ 事故発生時の対応

- ・ 医療機関において治療又は入院治療を要した事故が発生したにもかかわらず、市に報告していない。
- ・ 誤薬・転倒等、介護事故として記録すべきものを、ヒヤリ・ハット事例として記録している。
- ・ 再発防止策の検討が不十分なため、同様の事故（誤薬・転倒等）が繰り返し発生している（例：見守り強化のみを対策として挙げている）。

⑫ 会計の区分

- ・ 会計を事業所・施設・事業ごとに区分していない。



(2) 介護計画などサービス提供関係

- ・課題分析のアセスメントをしていない。記録が確認できない。内容が不十分。
- ・計画内容について、利用者・家族の同意を得ていない。交付していない。
- ・サービスの実施状況を把握していない。記録が確認できない。必要に応じて計画を変更していない。
- ・サービス計画に記載された作成日・同意日等に整合性がなく、事実と異なる。

(3) 介護報酬関係

- ・基本報酬・加算・減算の算定基準や要件を理解していない。
- ・賃金改善計画の内容、キャリアパス要件、職場環境要件について、介護職員全員に周知していない。

(4) 設備関係

- ・事故につながる可能性のある刃物、洗剤等を利用者の手の届く場所に置いている。
- ・冷蔵庫に、食品と区分せず、薬品等を保管している。

(5) 業務管理体制の整備

- ・法令遵守責任者として届け出のある者が、業務管理体制の整備について認識がない。



Ⅱ 指定居宅サービス

1 指定居宅サービス共通

(1) 運営関係

- ・ 訪問介護計画や通所介護計画等、個別サービス計画を作成していない。
- ・ 個別サービス計画を適切に変更していない。
- ・ 個別サービス計画の内容を利用者等に同意を得ていない。交付していない。
- ・ 居宅介護支援事業所から最新の居宅サービス計画の交付を受けていない。
- ・ 居宅サービス計画と個別サービス計画の内容が異なっている。

2 訪問介護・介護予防訪問サービス・生活支援訪問サービス

(1) 運営関係

※以下の訪問介護に関する記載については、障害福祉サービス（訪問系）についても基本同様となりますのでご注意ください。

- ・ サービス提供記録に、実際にサービス提供を行った時間を記録していない。
- ・ 居宅サービス計画と異なる内容・時間のサービスを居宅介護支援事業者に無断で提供している。訪問介護計画及び居宅サービス計画を変更していない。
- ・ 2人の訪問介護員による訪問介護を行う利用者について、必要性を訪問介護計画に記載していない。



(2) 介護報酬関係

① 訪問介護費

- ・ サービス提供記録に具体的なサービス内容の記録がない。

② 特定事業所加算

- ・ 全ての訪問介護員等に対し、事業主負担で健康診断を年1回以上実施していない。
- ・ 訪問介護員等ごとに作成した研修計画に従い研修を実施していない。記録がない。
- ・ サービス提供に当たる訪問介護員等の全てが参加する利用者に関する情報伝達等の会議を、おおむね1月に1回以上開催していない。会議の記録を作成していない。

③ 緊急時訪問介護加算

- ・ 緊急の訪問要請のあった時間、内容、訪問介護の提供時刻及び緊急時訪問加算の算定対象である記録が不十分。(例:「ケアマネより緊急対応の連絡があった」のみ。)

④ 初回加算

- ・ 初回の訪問介護を行った月にサービス提供責任者が訪問した記録がない。
- ・ 新規に訪問介護計画を作成していない。

⑤ 同一敷地内建物等減算

- ・ 同一敷地内建物等、減算に該当するのに、減算していない。

⑥ 早朝・夜間・深夜加算

- ・ 計画上、サービス開始時刻が加算の対象となる時間帯にない。



Ⅲ 報酬・加算請求について

(1) 概要

加算要件に適合しない場合やサービス提供記録がない場合、サービス提供記録の記載が不十分な場合等の不適正事例については、原則として過誤調整を指導することとなります。また、不正請求が認められる場合は原則として指定取消等の処分を受ける理由となりますのでご注意ください。

(2) 留意点

報酬・加算算定については下記の厚労省告示・通知・Q & A等を十分ご確認ください。

【告示】

- ・ 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（H12.2.10 厚生省告示第19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（H18.3.14 厚生労働省告示第126号）
- ・ 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（H12.2.10 厚生省告示第20号）
- ・ 指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準（H12.2.10 厚生省告示第21号）

【通知】

- ・ 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）
- ・ 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及び指定施設サービス等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（H12.3.8 老企第40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実施上の留意事項について（H18.3.31 老計発第00331005ほか）

【事務連絡】

- ・ 介護報酬改定に関するQ & A



「令和4年度 神戸市指定介護保険事業者に対する運営指導業務」

- 1 介護サービス提供事業者に対する運営指導を指定市町村事務受託法人に委託
⇒サービスの質の確保、利用者保護及び保険給付の適正化をより一層推進
- 2 委託事業者：公益財団法人こうべ市民福祉振興協会
- 3 委託内容：日程調整、現地における実地指導、神戸市への報告
- 4 委託数：240件
- 5 5～7年度も委託を予定。広く企画提案を募集中。



神戸市への質問、介護事故等の報告受付用 Web ページ

1 事業所運営に関する質問

(ホーム>ビジネス>各業種へのご案内>介護サービス事業者の指定・指導
>事業所運営に関する質問)

<https://www.city.kobe.lg.jp/a20315/20220104situmonn.html>

※質問・回答は、一般化したうえで、原則 Web ページ上に公開します

※急を要する質問は、電話で対応します

2 事故報告・高齢者虐待（疑い）報告

(ホーム>ビジネス>事業者への各種案内・通知>介護サービス事業
>神戸市の規定・様式類>事故発生時の報告)

<https://www.city.kobe.lg.jp/a20315/business/annaitsuchi/kaigoservice/kiteiyoushiki/jikohokoku.html>

※虐待（疑い）事案、緊急の報告を要する事故が発生した場合は、まずは電話で一報ください



BE KOBE



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

City of Design
KOBE 

Member of the UNESCO
Creative Cities Network
since 2008

