

運営指導等における主な指摘事項

※ 下線は複数の事業所で指摘した項目・太字は特に重要な項目

【居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援】

1. 人員に関する事項

（配置要件）

- ① サービス提供責任者の配置基準が満たされていなかったため、新たにサービス提供責任者を配置し、西宮市に届け出るなどサービス提供責任者の配置基準を満たす必要な措置を講じること。

（資格要件）

- ② 指定居宅介護等の提供にあたる者について、雇用契約時に資格者証を確認し、写しを保存すること。
- ③ 介護福祉士として従事する介護職員の資格者証は合格証ではなく、登録証を保管すること。

（補足等）

②について、従事させる前までに資格者証等の写しを提出させ、写しを保存すること。過去には、無資格者によるサービス提供が不正請求と認められ、行政処分となった事例もある。行政処分を受けると、事業所の指定取消、効力停止及び加算金を加えた報酬の返還など利用者や事業所に多大な影響を及ぼすことになるため、資格者証等において、有効な資格であるか等を必ず確認すること。

③について、介護福祉士となる資格を有する者が介護福祉士となるには、介護福祉士登録簿に、氏名、生年月日その他厚生労働省令で定める事項の登録を受けなければならない

【社会福祉士及び介護福祉士法（昭和六十二年法律第三十号）第42条】ことから、単に合格しただけでは介護福祉士とは認められない。

2. 運営に関する事項

（受給者証への記載）

- ① 居宅介護等を提供するときは、当該居宅介護等の内容、契約支給量その他の必要な事項を受給者証に漏れなく記載すること。

（受給資格の確認）

- ② 利用者の最新の支給決定に係る情報を把握していない事例が見受けられた。最新の受給者証で、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確認すること。

（介護給付費の額に係る通知）

- ③ 法定代理受領により指定居宅介護等に係る介護給付費の支給を受けた場合は、支給決定障害者等に対し、介護給付費の額を通知すること。

（勤務体制の確保）

- ④ 従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、管理者の兼務関係を明確にした毎月の勤務表を作成すること。

（研修）

- ⑤ 従業員の資質の向上のために、研修の機会を確保し、研修記録を保存すること。

（ハラスメント）

- ⑥ 職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより担当職員の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じること。また次の内容については特に留意すること。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

イ 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

（業務継続計画）

- ⑦ 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）について、次の必要な措置を講じること。

ア 業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じること。

イ 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を年1回以上実施すること。

ウ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うこと。

（衛生管理）

- ⑧ サービス提供に要する手袋やマスク等衛生用品について、事業者負担とすること。

- ⑨ 感染症の予防及びまん延の防止のために次の必要な措置を講じること。

ア 感染対策委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者へ周知すること。

イ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

ウ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を年1回以上実施すること。

（掲示）

- ⑩ 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の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掲示すること。

（苦情）

- ⑪ 苦情相談を受けた場合は、苦情相談等の内容を記録し、保存すること。

（補足等）

⑦について、業務継続計画が未策定の場合、令和7年4月1日から業務継続計画未策定減算が適用されるため必ず策定すること。また、業務継続計画の周知、研修、訓練及び定期的な業務継続計画の見直しの実施の有無は、業務継続計画未策定減算には該当しないが、その趣旨に鑑み、適切に実施すること。

3. 処遇に関する事項

（計画）

- ① 居宅介護等計画を作成した場合は、当該利用者等の特定相談支援事業者等に漏れなく交付すること。
- ② 居宅介護等計画が未作成の期間があったため、期間に空白が生じないように適切に作成すること。
- ③ 居宅介護等計画について、利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、個別性のある具体的なサービスの内容等（たん吸引等の特定行為業務を含む）を記載すること。
- ④ 居宅介護等計画について、担当する従業員の氏名、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等の必要な事項を記載すること。
- ⑤ 居宅介護等計画の変更が必要であるにも関わらず変更されていないものが見受けられたため、適切に変更を行うこと。
- ⑥ サービス提供責任者は、居宅介護等計画の作成後においても、当該居宅介護等計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、その結果を記録すること。

（サービスの提供の記録）

- ⑦ サービスの提供記録等に記録するサービス提供時間は、居宅介護等計画に位置付けた時間ではなく、実際の時刻を記録すること。
- ⑧ サービス提供記録について、提供した具体的なサービスの内容を記録すること。
- ⑨ 1回の訪問において身体介護及び家事援助が混在する居宅介護を行う場合は、それぞれの所要時間をサービスの提供記録に記載すること。

（補足等）

①について、居宅介護等計画を作成した場合は、利用者及びその同居の家族に加え、利用者を担当する計画相談支援事業所又は障害児相談支援事業所に対しても交付する必要がある。

③について、介護職員等がたんの吸引等を行うための手続きとして、研修を受講し、県から認定証の交付を受けた上で、事業者が登録特定行為事業者として登録する必要がある。たんの吸引の実施に当たっては、重度訪問介護等計画にたんの吸引等の実施について記載すること。

4. 介護給付費の算定及び取扱いに関する事項

（基本報酬）

① 院内介助の算定について、次の事項に留意すること。

ア 院内において必要と考えられる具体的なサービス内容を、あらかじめ居宅介護等計画に位置付けること。

イ 病院のスタッフ等による対応が出来ないことを確認した旨を記録すること。

② 【居宅介護のみ】重度訪問介護研修修了者が居宅介護サービスの提供を行うのは、早朝・深夜帯や年末年始などにおいて、一時的に人材確保の観点からやむを得ない場合に限りすること。

③ 【重度訪問介護のみ】入院中の利用者に対し重度訪問介護を提供するに当たっては、重度訪問介護事業所と当該病院等が、利用者の病状等や病院等が行う治療等及び重度訪問介護の支援の内容について共有した上で行うこと。また、共有した内容等を記録すること。

（加算算定（特定事業所加算除く））

④ 【移動支援を除く】2人の従業者による居宅介護費等を算定する場合には、次の証憑書類を保存すること。

ア 利用者の同意を得たことがわかる書類

イ 2人訪問が必要な理由を記載した書類

⑤ 【移動支援を除く】緊急時対応加算の算定について、加算の対象となるサービス提供を行った場合は、要請のあった時間、要請の内容、当該居宅介護等の提供時間及び緊急時対応加算の算定対象である旨等を記録すること。

⑥ 【移動支援を除く】初回加算の算定について、次の事項に留意すること。

ア 初回加算を算定した月において、サービス提供責任者が指定居宅介護等を行った記録又は当該事業所のその他の居宅介護等従業者が指定居宅介護等を行った際にサービス提供責任者が同行した記録が無い事例は、同加算を算定しないこと。

イ 初回のサービス提供を行った日の属する月に居宅介護等計画が作成されていない

事例は、同加算を算定しないこと。

⑦ 【移動支援を除く】福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ・Ⅱ）の算定に係る職場環境等要件について、職場環境等要件を満たすために実施した取組項目をホームページ（障害福祉サービス等情報公表制度）への掲載等により公表すること。

⑧ 【重度訪問介護のみ】移動介護加算を算定する際のサービス提供記録には、次の事項を記録すること。

- ア 外出の開始及び終了した時刻
- イ 外出先及びサービス内容

（特定事業所加算）

⑨ 【移動支援を除く】特定事業所加算の算定について、以下の点について留意すること。

指摘	居宅介護	重度訪問介護	同行援護	行動援護
ア	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ
イ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ
ウ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	－	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ
エ	－	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	－	－
オ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	－	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ
カ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ
キ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ
ク	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ Ⅲ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅱ ⅢⅣ
ケ	Ⅰ Ⅱ Ⅳ	Ⅰ Ⅱ	Ⅰ Ⅱ Ⅳ	Ⅰ Ⅱ Ⅳ
コ	Ⅰ ⅢⅣ	Ⅰ Ⅲ	Ⅰ ⅢⅣ	Ⅰ ⅢⅣ

※サービス毎、加算の区分により、該当する指摘が異なります。

ア 全ての居宅介護等従業者について、従業者ごとに研修計画を作成し、研修（外部における研修を含む。）を実施すること。

イ 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の伝達又は居宅介護等の従業者の技術指導を目的とした会議（おおむね1月に1回）について、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居宅介護等従業者の全てが参加したことが分かる証憑書類を保管すること。

ウ サービス提供に当たって、サービス提供責任者が当該利用者を担当する居宅介護等従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達し、その記録を保存すること。なお、当該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とは少なくとも、次に掲げる事項について、その変化の動向を含め、記載すること。

- ・ 利用者のADLや意欲
- ・ 利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望
- ・ 家族を含む環境
- ・ 前回のサービス提供時の状況
- ・ その他サービス提供に当たって必要な事項

これらのうち「前回のサービス提供時の状況」は、利用者の体調の急変等の特段の事情がない場合であっても、文書等の指示・報告が必要である。都度、文書等による指示・報告を受けるとともに、関連書類を保管すること。

エ サービス提供に当たって、サービス提供責任者が当該利用者を担当する重度訪問介護従業者に対し、当該サービス提供月の前月末に当該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、その記録を保存すること。なお、当該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とは少なくとも、次に掲げる事項について、その変化の動向を含め、記載すること。

- ・ 利用者のADLや意欲
- ・ 利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望
- ・ 家族を含む環境
- ・ 前月（又は留意事項等に変更があった時点）のサービス提供時の状況
- ・ その他サービス提供に当たって必要な事項

オ サービス提供責任者は、居宅介護等従業者からサービス提供終了後の報告を適宜受けるとともに、文書（電磁的記録を含む。）にてその記録を保存すること。

カ 全ての居宅介護等従業者に対し、健康診断などを少なくとも1年以内ごとに1回実施すること。また、健康診断の検査項目が労働安全衛生法による定期健康診断の項目に適合しているかを確認し、検査項目に不足がある場合には、事務所負担にて不足項目の検査を受けさせること。

キ 緊急時における対応方法の明示として、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、説明すること。

ク 新規に採用した全ての従業者に対し熟練した従業者（サービス提供責任者等）が同行し研修を行い、その記録を保存すること。

ケ 人材要件については、職員の割合が年度ごとに要件を満たすことを確認し、確認時に得た証憑書類を保存すること。

コ 重度障害者対応要件については、利用実人員の割合が年度ごとに要件を満たすことを確認し、確認時に得た証憑書類を保存すること。

（情報公表未報告減算）

⑩ 関連通知の別添（※）に掲げる必須の報告項目について、障害福祉サービス等情報公

表システムにおいて報告し、その結果を西宮市に報告すること。

(※) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則（平成 18 年厚生労働省令第 19 号）の別表第 1 号及び別表第 2 号並びに児童福祉法施行規則（昭和 23 年厚生省令第 11 号）の別表第 2 及び別表 3 に掲げる項目

(具体的内容は「障害福祉サービス等情報公表制度の施行について」（障障発 0423 第 1 号 平成 30 年 4 月 23 日厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知）の別添 1 及び別添 2 を参照）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000202214_00001.html

(身体拘束廃止未実施減算)

⑪ 身体拘束等の適正化のための取組について、次の事例に該当する場合は、身体的拘束等の適正化のための措置が講じられていない事実を発見した月（運営指導を実施した月）の翌月から改善が認められた月（改善状況を西宮市が認めた月）まで、利用者全員について、身体拘束廃止未実施減算を適用すること。

ア 身体拘束等を行った場合に、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録していない。

イ 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を年 1 回以上開催していない。

ウ 身体拘束等の適正化のための指針を整備していない。

エ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を年 1 回以上実施していない。

(虐待防止措置未実施減算)

⑫ 虐待の発生又はその再発を防止するための取組について、次の事例に該当する場合は、虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない事実が生じた月（運営指導を実施した月）の翌月から改善が認められた月（改善状況を西宮市が認めた月）まで、利用者全員について、虐待防止措置未実施減算を適用すること。

ア 虐待防止委員会を年 1 回以上開催していない。

イ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を年 1 回以上実施していない。

ウ 虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない。

(補足等)

④について、2 人の居宅介護等従業者による居宅介護費等の算定は利用者又はその家族等から同意を得た場合のみ算定できることから、同意を得た記録がない場合は加算の算定要件を満たしているか確認ができず、返還を求めることがある。なお、同意を得た記録は、必ずしも同意書を得る必要はなく、居宅介護等計画書に 2 人の居宅介護等従業者による居宅介護費等を算定する旨を記載し包括的に同意を得てもよい。

⑤について、緊急時対応加算は利用者又はその家族等から要請を受けてから24時間以内に行った場合のみ算定できることから、当該要請のあった時間等の記録がない場合は加算の算定要件を満たしているか確認ができず、返還を求めることがある。

⑧について、重度訪問介護における移動介護加算は外出時における移動中の介護等に対する報酬として算定できることから、サービス提供記録等に外出した記録の記載がない場合は、報酬返還を求めることがある。

⑨について、特定事業所加算を算定している事業所においては、要件をいずれか1つでも満たさなければ、全ての利用者についての特定事業所加算の報酬返還が生じる。⑨に記載された要件以外についても、毎月要件を満たしているか確認を行うこと。

⑨ウ及びオについて、サービス提供の都度、指示及び報告を行い、記録を保存すること。

⑩～⑫について、要件を欠くと全利用者について減算となるため、定期的に全ての措置が講じられているかの確認を行うこと。

以上