

運営指導等における主な指摘事項

【訪問介護、予防専門型訪問サービス、家事援助限定型訪問サービス】

1. 運営に関する事項

(身体拘束)

① 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合は、次の事項に留意すること。

ア 「切迫性」「非代替性」「一時性」の三要件全てを満たし、かつ、組織としてそれらの要件の確認等の手続きを行った旨を記録すること。

イ 実施にあたっては、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を記録すること。

(勤務体制)

② 事業所ごとに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)

③ 従業員の資質の向上のために、研修の機会を確保し、研修についての記録を保存すること。

(ハラスメント)

④ 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っ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)

⑤ 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。

(衛生管理等)

⑥ 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。

⑦ 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員へ周知すること。

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 従業員に対し、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)

⑧ 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。

(広告)

⑨ 広告内容について、実態と整合性を図ること。

(苦情)

⑩ 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。

(事故)

⑪ 事故が発生した場合には、次の事項に留意すること。

ア 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、保存すること。

イ 事故の原因を解明し、再発防止に向けての対策を講じること。

ウ 市に報告が必要な事故については、漏れなく報告すること。

(補足等)

⑤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。

⑩及び⑪について、集団指導資料の西宮市からの伝達事項【資料6 介護サービス事業者等における事故等発生時の報告及び苦情等の取扱いについて】に詳細を掲載しているので、合わせて確認すること。

2. 介護報酬の算定及び取扱いに関する事項

(基本報酬)

- ① 報酬請求を行っているにも関わらず、サービスの提供の記録がなく、サービスを提供した事実を証するものがない場合は、当該訪問介護費等の算定は認められない。
- ② 【訪問介護のみ】院内介助の算定について、診察時間等サービス提供時間を含むことができない時間が含まれていた。当該時間を除きサービス提供時間を計算し、請求単位が変わる場合は、過誤調整等の方法により正しく請求しなすこと。
- ③ 【訪問介護のみ】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、あらかじめ訪問介護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。
- ④ 1回の長時間の訪問介護を複数回に区分して請求することは適切ではなく、前回提供した訪問介護からおおむね2時間未満の間隔で訪問介護が行われた場合には、それぞれの所要時間を合算すること。
- ⑤ 家事援助限定型訪問サービスの指定を受けていない事業所においては、家事援助限定型訪問サービス費の算定は認められない。

(加算算定)

- ⑥ 【訪問介護のみ】夜間加算について、サービス提供の開始時刻が、夜間（午後6時から午後10時まで）ではない場合は、当該訪問介護費の算定は認められない。
- ⑦ 【訪問介護のみ】2人の従業者による訪問介護費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
- ⑧ 【訪問介護のみ】緊急時訪問介護加算の算定に当たっては、サービス提供記録に要請のあった時間、要請の内容、当該訪問介護の提供時刻及び当該加算の算定対象である旨を記録すること。
- ⑨ 【訪問介護のみ】特定事業所加算の算定について、次の事項に留意すること。
 - ア 全ての訪問介護員等に対し、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研修計画を作成し、当該計画に従い研修を実施すること。
 - 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訪問介護員等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訪問介護員等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訪問介護員

等に対し、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 サービス提供責任者は、訪問介護員等の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。

オ 全ての訪問介護員等に対し、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。

カ 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。

キ 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。

⑩ 【家事援助限定型訪問サービスを除く】初回加算の算定において、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訪問介護等計画を作成していない場合は、同加算を
算定しないこと。

イ サービス提供責任者が同行した記録を保管すること。

（介護職員等処遇改善加算）

⑪ 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、要件を満
たすために実施した取組項目をホームページ（情報公表制度）への掲載等により公表す
ること。

(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 虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ウ 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。
 - エ 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)

①について、サービス提供記録等によりサービス提供の実態が確認できず、報酬返還が必要となる事例が多発している。当該事案の原因として、サービス提供記録の重要性の認識不足や、サービス提供開始前に一括してサービス提供記録を記載していることなどが挙げられる。これらは不適切な請求につながりかねないため、各事業所においては、サービス提供終了後にサービス提供記録を記載するとともに、報酬請求時には当該サービス提供記録等を確認すること。

⑤について、家事援助限定型訪問サービスの指定を受けていない事業所において、家事援助限定型訪問サービス費を算定している事例が散見された。家事援助限定型訪問サービスの指定を受けていない事業所において、家事援助限定型訪問サービス費を算定することはできないので、家事援助限定型訪問サービスの提供開始時に遡り、報酬返還が必要となる。予防専門型訪問サービスの指定と家事援助限定型訪問サービスの指定は別であり、家事援助限定型訪問サービス費を算定する場合には、必ず自事業所において家事援助限定型訪問サービスの指定を受けているか確認するとともに、サービス提供内容と齟齬がないか確認した上で、報酬請求を行うこと。なお、西宮市への届出情報に関しては、「介護・障害福祉サービス事業者情報」(<https://momo.nishi.or.jp/kaigo/>)にて確認することができるので、必ず確認すること。また、集団指導資料の西宮市からの伝達事項【資料1－3 家事援助限定型訪問サービスに関連する過誤事例の発生について】及び【資料8別添資料 予防専門型訪問サービス及び家事援助限定型訪問サービスの利用について（通知）】に詳細を記載しているので、合わせて確認すること。

⑦について、2人の訪問介護員等による訪問介護費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、訪問介護計画書に2人の訪問介護員等による訪問介護費を算定する旨を記載し包括的に同意を得てもよい。

⑧について、緊急時訪問介護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。

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ウ及びエについて、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。

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。また、西宮市ホームページ（ページ番号：87423659）にて「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止について」を掲載しているので、合わせて確認すること。

3. 人員に関する事項

（配置要件）

① 【家事援助限定型訪問サービスを除く】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。

② 管理者やサービス提供責任者を変更していたが、市への届出を行っていなかった。管理者やサービス提供責任者を変更した場合には速やかに届出すること。

（資格要件）

③ 指定訪問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。

④ 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、管理者又はサービス提供責任者を変更しているにも関わらず、市への届出を行っていない事例が散見される。届出内容と実態に齟齬がないか今一度確認すること。

③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。

④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。

4. 処遇に関する事項

(計画)【家事援助限定型訪問サービスを除く】

① 訪問介護等計画について、次の事項に留意すること。

- ア 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。
- イ 前回の訪問介護等計画と全く同じ目標である計画が散見された。同じ目標であっても、達成の指標を設ける等をして、適切なモニタリング及び再アセスメントを行った上で計画を作成すること。
- ウ 訪問介護等計画の目標については、単にケアプランの目標を引用するのではなく、ケアプランに沿って、訪問介護等の提供に当たって本人の希望を反映させた内容とすること。
- エ 計画には、担当する訪問介護員等の氏名、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程、当該計画の対象期間等の必要事項を記載すること。
- オ 当該計画が開始される前に利用者又はその家族に説明を行い、同意を得た上で、当該計画書を交付すること。
- カ 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散見されたため、適切に変更を行うこと。

(モニタリング)

- ② 【家事援助限定型訪問サービスを除く】訪問介護等計画の計画期間が終了するまでに当該計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の把握（モニタリング）を実施し、その結果を記録すること。
- ③ 【訪問介護を除く】サービスの提供に係る介護予防サービス計画又は介護予防ケアプランを作成した地域包括支援センター等に対し、次の事項を漏れなく報告すること。
 - ア 1月に1回以上の頻度で、予防専門型訪問サービス計画（家事援助限定型サービスにおいては、介護予防サービス計画又は介護予防ケアプラン）に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等に係る内容
 - イ 予防専門型訪問サービス計画（家事援助限定型サービスにおいては、介護予防サービス計画又は介護予防ケアプラン）に係るモニタリングの結果

(サービスの提供記録)

④ サービス提供記録について、サービス提供時間の記録誤りや記録漏れが見受けられた

ため、適正に記録すること。

⑤ サービス提供記録について、次の事項に留意すること。

ア 提供した具体的なサービス内容及び利用者の心身の状況を漏れなく記録すること。

イ サービスの提供記録等に記録するサービス提供時間は、訪問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。

ウ 介護保険サービスと自費サービスを明確に区分して記録すること。

エ 同居する夫婦等へのサービス提供においては、サービス提供内容が混同しないように配慮すること。また、サービスの提供の記録を作成するときには提供内容が混同しないように、サービスの提供の記録を別用紙にする等し、各々のサービス提供時間、サービス内容等を明確にしておくこと。

オ **【家事援助限定型訪問サービスを除く】**1回の訪問において身体介護及び生活援助が混在する訪問介護等を行う場合は、それぞれの所要時間を記録すること。

(生活援助)

⑥ 日中独居の利用者において、洗濯、シート交換や掃除等の生活援助が位置づけられているが、原則として同居家族がいる場合は認められないため、サービス担当者会議等により適正かどうか検討し、必要があれば見直しすること。

(補足等)

訪問介護の報酬請求は、実際のサービス提供時間ではなく、訪問介護計画に位置付けられた標準的な時間に基づき行われるものである。当該所要時間は、担当の介護支援専門員やサービス提供責任者が行う適切なアセスメント及びマネジメントにより、利用者の意向や状態像を把握した上で決定し、利用者等に十分に説明を行うこと。

一方、サービス提供記録には、訪問介護を実際に行った時間を記録し、当該時間が計画の所要時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合には、担当の介護支援専門員と調整し、計画の見直しを行うこと。

④及び⑤について、サービス提供記録の記録漏れ等により、サービスの実態を確認できない場合には、報酬返還を求める場合がある。また、サービス提供開始前に一括してサービス提供記録を記載した事例において、請求情報との不一致が多発しているため、各事業所においては、サービス提供終了後にサービス提供記録を記載するよう訪問介護員等に周知徹底すること。

⑥について、同居家族がいる場合の生活援助の必要性については、担当の介護支援専門員と十分に協議すること。

以上