

過去の実地指導等における主な指摘事例等

＜全サービス共通事項＞

項目	具体的内容
重要事項説明書	◆ 運営規程と重要事項説明書の記載内容が異なっている。 (営業日及び営業時間、通常の事業の実施地域、利用者負担など) ◆ 運営規程と重要事項説明書の記載内容が実態と異なっている。 ◆ 利用者から署名、押印を受けた部分のみを保管し、交付したものと同一全文を保管していない。 ⇒ 必ず全文を保管し、実際に利用者に交付したものが後で確認できるようにしておくこと。 ◆ 第三者評価の有無について、記載がない ⇒ 実施の有無にかかわらず、提供するサービスの第三者評価の実施状況を記載すること(実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価期間の名称、評価結果の開示状況)。
サービス提供記録	◆ 各種加算の算定の根拠となる記録がない。 ⇒ 算定根拠の記録がない場合、報酬返還対象となる可能性があります。 ◆ 具体的な提供記録がない。特に居宅サービスにおいて、身体介護の具体的内容(食事介助、排せつ介助、更衣介助 等)を記録していない。 ⇒ 提供記録がない場合は、サービスの提供が無かったものとみなします。 ◆ サービス提供責任者が提供記録を精査できていない。 特に居宅介護等におけるサービス提供の記録において、直行直帰を行う登録ヘルパー等が作成した提供記録を、サービス提供責任者が当該記録を確認するまで大幅に時間が経過している状況が散見されます。 ※作成した提供記録の支援時間帯が誤っていたことが判明し、後日事業所が利用者に連絡のうえ訂正の説明に伺ったが、事業所から連絡が、サービス提供日から半月経過しており、連絡が遅いことに対し利用者が立腹し、トラブルになった例も確認されております。 については、やむを得ない場合を除き、直行直帰を行うヘルパーについても1週間に1度は事業所に提供記録を提出する、あるいは、サービス提供責任者が提供記録を回収する等の工夫をお願いします。
利用者負担額等の受領	◆ 利用者に対して支払いを求める金銭について、重要事項説明書等により説明し、同意を得ていない。 ◆ 重要事項説明書等による利用者負担額の説明と実態が異なる。 ◆ 利用者負担額等の支払いを受けた場合に、利用者に領収書を交付していない。
給付費等の額に係る通知	◆ 法定代理受領により給付費の支給を受けた場合における利用者への通知を行っていない。 ⇒ 自己負担額がない利用者にも通知する必要があります。利用者が受取拒否した場合においても、趣旨を説明したうえで渡してください。

項目	具体的内容
計画の作成	◆ アセスメント内容が不十分である。 ◆ 利用者へのサービス提供事業所が変わった際、改めてアセスメントを行う必要があるが、他の事業所のアセスメント記録を流用している。 ◆ 利用者等に対し計画の内容を説明し、同意を受け、交付したことについて、記録で確認できない（特に交付した日）。 ⇒ 利用者が自署できない場合は、利用者氏名欄の欄外に、署名を代筆した旨、署名した者の続柄、氏名を記載すること。
モニタリング	◆ サービス提供（管理）責任者が、利用者に面接し、定期的な計画の実施状況の把握を行っていない。 ◆ 当初の計画で定めたサービスの提供内容や提供時間が、実際のサービスの提供と合致しなくなったにもかかわらず、計画の見直し、変更を行っていない。
研修	◆ 研修の実施内容について記録していない。（日時、参加者、研修内容等） ⇒ 記録しておらず、実施が確認できない場合は、研修を実施していないものとみなす。
秘密保持等	◆ 従業者及び管理者（退職した者を含む）が正当な理由なくその業務上知り得た秘密を漏らすことがないよう適切な措置を講じていない（雇用契約での定め、誓約書の提出など）。 ◆ サービス担当者会議等で利用者の情報を共有するため、他の事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際に、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ていない（家族の情報を提供する場合は、本人と別に家族の同意が必要）。
ヒヤリハット 苦情・事故等	◆ 苦情を受け付けた場合に、その内容等を記録していない。 ◆ 事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録していない。 ⇒ 受付後の苦情への対応方法、必要な場合は改善策も記録すること。ヒヤリハットの事例を含め記録し、事故防止に向けた改善策を講じること。
健康診断	◆ 労働安全衛生法に定められた健康診断を実施できていない。 ⇒ 従業員の健康診断については年1回実施し、その記録について、事業所で5年間保存すること
業務管理体制	◆ 法令遵守責任者を選任するとともに、施設所管課に届け出ること。 ⇒ 事業所の数、所在地に応じて届出事項、提出先が変わりますので、業務管理体制の整備の届出について、別途資料を確認してください。 ◆ 法令遵守責任者を変更した場合は、変更届出書を施設所管課に提出すること。 ◆ 法令遵守責任者を中心に、法人として具体的な法令遵守に向けた取組を行うこと。
管理者等の責務	◆ 管理者及びサービス提供責任者（サービス管理責任者を含む）は、法人役員等と連携し、事故（ヒヤリハット含む）や苦情の状況、給付費の請求等の実施状況を把握し、業務の管理を一元的に行うとともに、従業員に対し必要な指揮命令を行うこと。

<訪問系・相談系サービス>（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、計画相談支援）

項目	具体的内容
従業員の員数	◆ 従業員の数が常勤換算方式で2.5人以上となっていない。 ⇒ 単に従業員の配置数（出勤可能な書面上の配置数）ではなく、従事する時間により算定する点に留意すること。 ◆ 常勤専従のサービス提供責任者がいない。 ⇒ 出勤簿、タイムカード、シフト表等で勤務時間を確実に記録しておくこと。（記録がなく、確認できない場合は、勤務していないものとみなす。）
管理者及びサービス提供責任者	◆ 管理者及びサービス提供責任者が、サービス提供等により、事業所にいる時間が短く、本来業務の遂行に支障が生じている。
特定事業所加算	◆ 常に算定要件を確実に満たしていることを確認したうえで報酬請求すること。 ⇒ 加算取得の届出後についても、常に要件を満たしている必要がある。要件に該当しないことが判明すれば、その時点で取下げの届出を行い、翌月分から算定しない取扱いとすること。
(計画的な研修の実施)	◆ 全従業員（登録ヘルパーを含む）に対し、<u>従業員ごとに個別具体的な研修</u>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。 ⇒ 計画の策定に当たっては、職責、経験年数、勤続年数、所有資格及び本人の意向等に応じ、職員をグループ分けして作成することも差し支えない。 ⇒ 虐待防止研修については、必ず実施すること（令和4年度から必須）。
(会議の定期的開催)	◆ 会議の概要（日時、内容、参加者名等）について記録すること。 ⇒ 会議は、概ね1月に1回以上全員（※登録ヘルパーも含む）が出席して開催する必要がある（重度訪問介護事業所は、必要が生じた場合に開催することで差し支えない）。 ⇒ 開催に当たっては、サービス提供責任者ごとにいくつかのグループに分かれて開催するなど、全ての従業員が会議に参加できるようにする必要がある。なお、年間を通して時間帯を問わずサービス提供を行っている事業所においては、サービス提供責任者が従業員一人ひとり個別に、又は数人ごとに開催する方法でも差し支えない。
(文書等による指示及びサービス提供後の報告)	◆ サービス提供責任者が、毎回のサービスごとに、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等をヘルパーに文書（メールやLINE等でも可）等の確実な方法による指示を行うこと（重度訪問介護を除く）。 ◆ サービス提供の後に、ヘルパーからの報告を受けること。（サービス提供責任者の指示及びヘルパーからの報告は必ず記録し、保存しておくこと。メールの場合、メールの日時、内容が確認できること。）
熟練した従業員の同行による研修	◆ 新規に採用した従業員に対し、熟練した従業員が同行すること。また、同行した旨を必ず提供記録等（カイポケ等でも可）を残すこと。 ⇒ 記録がない場合は、同行していないものとみなす。
2人介護	◆ 居宅介護計画に、2人介護の計画（必要を踏まえて）を位置付けること。

項目	具体的内容
家族による訪問系サービスの提供について	◆ 同居家族に対するサービス提供は法で禁止されている。 ⇒ 指定居宅介護事業者は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する居宅介護の提供をさせてはならない。 (障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準第27条) ◆ 一方、別居家族が行う訪問介護サービスの提供は明確に禁止されてはいないが、やむを得ない場合のみ可能とされている。 ⇒ 相談支援事業者向けマニュアル「京都市の障害福祉サービス等の概要」参照
サービス等利用計画	◆ アセスメント及びモニタリングの実施に当たっては、利用者の居宅等（居宅、グループホーム、入所施設、入院中の病院等）を訪問し、利用者及びその家族に面接を行うこと。 ⇒ 原則、居宅等を訪問すること。利用者の拒否あるいは新型コロナウイルスの影響等やむを得ず居宅等に訪問できない場合は、理由を必ず記録すること。 ◆ 受給者証に記載するモニタリング期間ごとにモニタリングを行っていない。 ◆ サービス担当者会議等の記録がない。 ◆ サービス担当者会議の記録には、利用者について、その心身の状況、利用者の希望する生活や解決すべき課題等を検討した内容を記録すること。 サービス担当者会議において、出席する居宅介護事業所等からの利用者に対する意見が「特になし」と記録されている事例が散見された。 サービス等利用計画については、本人の希望をはじめ、解決すべき課題やその支援方針をたてるための基礎となるものであり、また、サービス担当者会議においては、居宅介護等事業所の担当者に対し、専門的な見地からの意見を求めることとされているため、計画を作成するうえで必要な意見を事業所に求めてください。

指定取消事案（計画相談支援、地域移行支援、地域定着支援）

【内容】

- ① 運営基準上必要な利用者の面接・訪問等を行っていないにもかかわらず、他の書類から利用者の署名を切り貼りし、利用者の同意を得たとする書類を偽造し、計画相談支援費を請求していた。
 - ② 運営基準上必要な書類やサービス提供の記録等が存在せず、サービスを提供したことの確認・説明ができないにもかかわらず、サービスを提供したとして、計画相談支援費及び地域移行支援給付費を請求していた。
 - ③ 地域定着支援と一体的に運営している計画相談支援及び地域移行支援事業において、法に違反した。
- ⇒ 上記については不正請求であり、指定の取消事由に該当するため、指定を取り消すとともに約140万円の返還を指示（加算金40%を含む。）

【注意点】

- ・ いかなる理由があろうと書類の偽造や記録の改ざんを行ってはならない。改ざん等を行った場合、厳正に対処する。
 - ・ 計画相談支援において必要な支援（アセスメントの実施、サービス等利用計画案の作成、担当者会議の実施、サービス等利用計画（確定版）の作成、モニタリングの実施等）を適切に行うこと。
- ① アセスメント及びモニタリングは利用者の居宅等を訪問し、面接を行うこと。
 - ② サービス等利用計画案、サービス等利用計画（確定版）について利用者に説明を行い、同意を得て、交付すること。
 - ③ アセスメント記録、サービス等利用計画案、サービス担当者会議の記録、サービス等利用計画（確定版）を漏れなく作成し、5年間保存すること。
- ・ 地域移行支援計画、地域定着支援台帳及びサービス提供の記録を作成すること。

＜通所系・入所系サービス＞（施設入所支援、生活介護、自立訓練（機能訓練、生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型、B型）

項目	具体的内容																					
欠席時対応加算	◆ 欠席の連絡のあった日や、当該利用者の状況、相談援助の内容等について記録すること（急病等によりその利用を中止した日の前々日、前日又は当日に中止の連絡があった場合について算定可能）。 ⇒ 請求時、加算算定可能な日か、連絡日時、欠席日、利用者の状況、相談援助の内容等が記録されているか確認すること（利用を中止した日の2営業日前までしか加算の算定はできない）。 （記録例） <table><tr><th>連絡日時</th><th>欠席日</th><th>利用者</th><th>対応者</th><th>相談援助の内容</th><th>算定日</th></tr><tr><td rowspan="4">5/7(火) 8:31</td><td>5/7(火)</td><td rowspan="4">△△△</td><td rowspan="4">×× ××</td><td>本人から電話連絡。前日夜から発熱(39度)。</td><td>5/7○</td></tr><tr><td>8(水)</td><td>頭痛、のどの痛みがあるため、5/10まで欠席。</td><td>8○</td></tr><tr><td>9(木)</td><td></td><td>9○</td></tr><tr><td>10(金)</td><td>医療機関を受診し、十分休養するよう助言。</td><td>10×</td></tr></table>	連絡日時	欠席日	利用者	対応者	相談援助の内容	算定日	5/7(火) 8:31	5/7(火)	△△△	×× ××	本人から電話連絡。前日夜から発熱(39度)。	5/7○	8(水)	頭痛、のどの痛みがあるため、5/10まで欠席。	8○	9(木)		9○	10(金)	医療機関を受診し、十分休養するよう助言。	10×
連絡日時	欠席日	利用者	対応者	相談援助の内容	算定日																	
5/7(火) 8:31	5/7(火)	△△△	×× ××	本人から電話連絡。前日夜から発熱(39度)。	5/7○																	
	8(水)			頭痛、のどの痛みがあるため、5/10まで欠席。	8○																	
	9(木)				9○																	
	10(金)			医療機関を受診し、十分休養するよう助言。	10×																	
嘱託医 （生活介護）	◆ 嘱託医あるいは協力医療期間と連携を行う場合は、必ず契約を締結すること。 ⇒ 医者が行っている業務が、何に基づいて遂行されているかを確認するため。 ⇒ 契約期間が終了していないか定期的に確認を行い、出勤簿や診療記録等、嘱託医が勤務したことを記録すること。 看護師等による利用者の健康状態の把握や健康相談等が実施され、必要に応じて医療機関への通院等による対応することが可能な場合に限り、医師を配置しない取扱いも可能。ただし、その場合は減算となる。																					
施設外就労 （就労A）	◆ 施設外就労及び施設外支援を提供する場合は、当該事業所の運営規程に位置付けていること。 ◆ 施設外就労及び施設外支援を含めた個別支援計画を事前に作成すること。 ◆ 施設外就労先の企業等と請負作業に関する契約を締結すること。 ◆ 利用者が施設外就労を行う場合、常勤職員が必ず付き添うこと。																					
賃金・工賃 （就労A・B）	◆ 就労継続支援A型（雇用契約あり）の利用者に対し、労働基準監督署より最低賃金の減額の特例を受けた場合を除き、最低賃金以上の賃金を支払うこと。 ◆ 就労継続支援B型事業の利用者に対する工賃は、生産活動に係る事業の収入から事業に必要な経費を控除した額を支払うこと。また、工賃規程等により、工賃支払いの基準を明確にすること。																					
給食について （入所）	◆ 社会福祉施設における保存食は、原材料及び調理済み食品を、50グラム以上食品ごとに清潔な容器に密封して入れ、－20℃以下で2週間以上保存すること。																					