

令和6年度介護保険サービス事業者等集団指導

運営指導における指摘事項について

(居宅系、居住系(施設系以外)共通、業務管理体制)

京都市保健福祉局監査指導課

1 重要事項説明書等の記載

(1) 通常の事業の実施地域

- ◇ 運営規程及び重要事項説明書の通常の事業の実施地域について、
(ア)誤った記載となっている。
(イ)わかりにくい表記となっている。

＜(×)わかりにくい例＞

□□地域、○○区（一部）

＜(○)わかりやすい例＞

○○区全域、□□区全域、△△学区
○○区全域、□□区は△△通より東

(2) 重要事項・苦情相談窓口の提示等

- ◇ 運営規程の概要、従業員の勤務時間、苦情相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、当該事業所における苦情を処理するために講じる措置の概要について、事業所の見やすい場所に掲示されていない。
- ※ 見やすい場所とは、利用者やその家族等に対して見やすい場所である。
- ※ 掲示に代えて閲覧できる形でのファイルの備え付けも可。

1 重要事項説明書等の記載

(3) 重要事項説明書に記載する必要がある事項

◇ 提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）が重要事項説明書等に記載されていない。

（該当サービス（介護予防含む）：訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、看護小規模多機能型居宅介護）

1 重要事項説明書等の記載

(4) 運営規程及び重要事項説明書の記載の不整合

◇ 運営規程及び重要事項説明書に記載している以下の記載内容が異なっている。

- ・ 従業員の員数
- ・ 通常の事業の実施地域
- ・ 営業日及び営業時間
- ・ 利用料その他の費用の額（交通費等）
- ・ 従業員の職種
- ・ 従業員の職務内容（兼務）
- ・ 定員

※ 従業員の員数については、「○人（人員配置基準の員数以上）以上」と記載することが可能。

(例1) 運営規程 ▲人以上
重要事項説明書 ▲人以上

(例2) 運営規程 ▲人以上
重要事項説明書 ●人（実数記載）

※ ただし、この場合 運営規程 10人以上
重要事項説明書 9人 では×

1 重要事項説明書等の記載

(5) キャンセル料の受領

◇ 月額定額報酬の総合事業について、キャンセル料を徴収する旨の記載があった。

(6) 記録の保存期間

◇ 運営規程等に記載しているサービス提供に関する記録の保存年限について、完結の日から2年間となっており、5年間に改められていない。

◇ 重要事項説明書や契約書について、利用者から署名、押印を受けた部分のみを保管し、交付したものと同じ全文を保管していない。

1 重要事項説明書等の記載

(7) 重要事項説明書の「説明」・「同意」・「交付」

- ◇ 重要事項説明書について、利用者等に説明し、同意を得て、交付したことが書面上確認できない。

<例示>

重要事項説明書について、説明を受け、同意し、受領しました。

〇〇年〇月〇日 利用者氏名 〇〇 〇〇

代理人 〇〇 〇〇 (続柄)

(8) その他

- ◇ その他の日常生活費については、保険給付の対象サービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用の支払いを受けることは認められず、利用者等の自由な選択に基づいて、実費相当額の範囲内で受領することとなっているが、全ての利用者に対して一律に便宜を提供し、その費用を徴収している。重要事項説明書等で費用の内訳を明示していない。
- ◇ 「利用者が希望する特別な費用」という表記では、費用の内容が分かりにくい。
- ◇ 重要事項説明書について、同意日や利用者署名が機械印字されている。

2 計画作成関連

(1) 計画の説明・同意・交付

◇ 利用者等に対し計画を説明し、同意を得て、交付したことについて、記録で確認できない。

(特に交付した日を事業所として把握できていない事例が多い。)

<例示>

〇〇計画について、説明を受け、同意し、受領しました。

説明・同意・交付日 〇〇年〇月〇日 利用者氏名 〇〇 〇〇

代筆者名 〇〇 〇〇 (続柄)

◇ 署名が代筆者名 (家族等) のみとなっている。

◇ 同意日が機械印字となっている。

2 計画作成関連

(2) 居宅サービス計画（介護予防サービス計画）との整合性

◇ 直近の居宅サービス計画（介護予防サービス計画）が入手できていない。

また、既に居宅サービス計画（介護予防サービス計画）が作成されている場合に、当該計画等の内容に沿って〇〇計画を作成するとされているところ、〇〇計画が居宅サービス計画等の内容に沿っていない。（特に〇〇計画に目標の期間が記載されていない事例や〇〇計画に目標の期間を定めているが居宅サービス計画の目標の期間を超えて、長期的な目標の期間を設定している事例が多い。）

(3) サービス担当者会議

◇ 各サービス担当者がサービス担当者会議に出席したことが記録で確認できない。

3 秘密保持

(1) 秘密保持のための措置

- ◇ 従業者及び管理者（退職したものを含む。）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がないように、適切な措置を講じていない。（誓約書の徴取等）

(2) 利用者等の同意

- ◇ サービス担当者会議等で利用者の個人情報を利用する場合は当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得る必要があるが、これを得ていない。

(3) 個人情報の取扱い

- ◇ 利用者のファイル等について個人情報の取扱いに留意し、他から見えないようにする等の対応を講じていない。

4 非常災害対策(居住系、通所系サービス)

(1) 消防計画、避難訓練等

- ◇ 消火訓練及び避難訓練を年2回以上実施していない。
- ◇ 施設併設で、施設と同時実施により、昼間のみのサービスにもかかわらず、夜間想定で消火・避難訓練を実施し、これを年2回実施のうちの1回とカウントしていた。

(2) 避難経路等

- ◇ 消防器具、設備の法定点検により、不備が確認されたにもかかわらず、対応していない。

5 苦情対応

- ◇ 受け付けた苦情の内容等について、記録が行われていない、又は少ない。

6 事故発生時の対応

(1) 事故報告書の提出

- ◇ 介護サービスの提供により医療機関の治療を伴う事故が発生した際に、事故の発生を知った日から、10日以内に市町村に報告されていない。
(入院しない場合でも報告が必要)

(2) 事故発生時の記録

- ◇ 事故の状況及び事故に際してとった処置、家族等への連絡・説明について記録していない。

7 変更届の提出

- ◇ 管理者の変更等届出が必要な事項について、変更届が提出されていない。
 - ※ 他にサービス提供日の変更に伴う未届けも見られた。
- ◇ 届出図面と異なる用途で使用されているにもかかわらず、変更届が提出されていない。

8 勤務体制の確保

- ◇ 管理者及び従業者の職務に従事した時間をタイムカード等で確認できない、出勤簿を作成していない。
- ◇ 過度に多数の職種を兼務している職員がいる。
- ◇ 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訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置（平成18年厚生労働省告示第615号、令和2年厚生労働省告示第5号参照）を講じていない。

9 研修の実施

- ◇ 高齢者の人権擁護や虐待防止を含む研修が、年1回以上実施されていない。
- ◇ 研修の実施内容について記録していない。（研修内容、実施日程、出席参加者等）

10 受給資格、11 感染症対策、12 設備

13 職員の処遇改善

- ◇ 介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算について、全ての職員に周知が行われていなかった。

14 高齢者虐待防止の推進、感染症対策の強化、 業務継続に向けた取組

◇ 令和3年度の報酬改定により、標記の取組が義務付けされている（令和6年3月31日まで経過措置期間）が、その内容を把握していなかった。

⇒ 令和6年度から義務化

◎ 高齢者虐待防止の推進

委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること

◎ 感染症対策の強化

委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等

◎ 業務継続に向けた取組

業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等

業務管理体制

- ◇ 法令遵守責任者が変更されているにもかかわらず、変更届が提出されていなかった。
- ◇ 法令遵守のための具体的な取組を行っていなかった。

以上、御清聴ありがとうございました。