

主な指導改善指示事項一覧(令和3年度)

(居宅介護等)											
区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	南部	甲賀	東近江	湖東	湖北	高島	大津	備考	
基本方針	★	利用者の人権の擁護、虐待防止のための措置を講じるとともに、従業者の資質の向上のために、特に虐待防止に関して非正規職員も含めた全従業員に対し、徹底して研修を行うこと。							あり		
	★	サービスの提供に当たっては必ず計画(個別支援計画)を作成し、当該計画に基づいて、利用者に適切かつ効果的な支援を行うこと。	あり						あり		
人員に関する基準		従業員の員数が、常勤換算方法で2.5を満たしていないので早急に満たすよう改めること。 (地域生活支援事業(移動支援など)との兼務時間は算定できない。)							あり		
		サービス提供責任者は、常勤の従業者であって専ら指定居宅介護の職務に従事する者を1名以上配置すること。									
		サービス提供責任者について、事業の規模に応じて配置すべきサービス提供責任者の員数を満たしていない状態を認めたので、早急に適切な員数を確保すること。									
		サービス提供責任者の資格について「初任者研修修了者であって3年以上の介護等業務従事者」は暫定的な取扱いであるため、早期に資格を取得すること。									
		管理者やサービス提供責任者が法人の役員であっても、出勤簿(常勤であることが確認できる書類)を作成すること。	あり								
		従業員が同法人内の他事業所の職員として兼務している場合は、それぞれの勤務時間が分かるように出勤簿の記載方法を工夫し、人員基準を満たしていることを確認すること。									
	★	資格を要する職種の採用に当たっては、資格証明書により、有資格者の確認を漏れなく行い、その写しを事業所に保管しておくこと。	あり						あり		
		資格要件について、介護福祉士登録済証の氏名を、戸籍抄本で氏名変更の確認はできたが、「登録を受けた事項に変更があったときは、遅滞なく、その旨を厚生労働大臣に届け出なければならない。」と規定されているので、該当従業員に届出指導をすること。									
	★	従業者の資格要件を確認するための資格証明書について、従業者の姓が旧姓のものがあったので、現在の姓との繋がりが分かる書類を整備すること。	あり						あり		
	★	実務経験年数の必要な従業者については、要件を確認する実務経験証明書を保管すること。							あり		
	★	行動援護従事者要件で必要となる実務経験については、「知的障害児者又は精神障害者の直接支援業務」に従事していた期間がわかる実務経験証明書により確認すること。							あり	追加	
		サービス提供責任者については、ホームヘルパーとして勤務する時間が長いため、本来の責務を十分に遂行できるよう勤務体制の整備を図り、サービス提供責任者としての勤務時間の確保に努めること。									
		事業所の従業者及び業務の一元的な管理を行わなければならない管理者に過重労働がみられるため、適正に責務が果たせるよう、勤務体制の見直しに努めること。				あり					
		管理者がサービス提供責任者を兼務しているが、サービス提供責任者としての業務のみに従事し、管理業務を行っていない勤務日が認められる。管理者の兼務については、管理業務に支障のない限りにおいて認められるものであることから、管理者の勤務体制及び業務内容を見直すこと。									
		サービス提供責任者(同行援護事業)の資格について認識が不十分なので再確認すること。また、資格のないサービス提供責任者が作成した同行援護計画は有資格者により見直すこと。									
		従業者資格について同行援護従事者養成研修一般課程未修了者の実務経験が確認できなかったため、確認できる書類(実務経験証明書等)をすること。									
		サービス提供責任者は常勤かつ専従でなければならない。同法人内の他の事業に従事している時間が見受けられたので、当該事業所に勤務する時間帯において、その職種以外の職務に従事しないこと。					あり				

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	南部	甲賀	東近江	湖東	湖北	高島	大津	備考
設備に関する基準		利用申込みの受付、相談等を行う際は、談話の漏えい防止やプライバシーの保護に十分配慮すること。				あり				
		ケース記録等の個人情報は、施錠できるロッカー等で保管すること。								
		時節を問わず、マスクや手指洗浄設備等感染予防に必要な備品を常備すること。								
内容及び手続の説明及び同意		利用申込者に対する重要事項の説明及び利用契約は、必ずサービスを提供する前に行うとともに、適正に書面の交付を行うこと。					あり			
	★	利用契約はサービス提供前に締結するとともに、契約書には契約日、契約期間（終期又は自動更新の内容）、支払い方法等を記載すること。							あり	
	★	契約書の契約期間は受給者証の支給決定期間を超えることのないように記載すること。							あり	追加
		利用契約書の契約当事者は事業所（管理者）ではなく事業者（法人・代表者）とすること。				あり				
	★	重要事項説明書の苦情相談窓口として、通常の事業の実施地域、利用者の住所地市町の障害福祉サービス担当課及び滋賀県運営適正化委員会（あんしん・なっとく委員会）の窓口を記載すること。	あり						あり	
		重要事項説明書の通常の事業地域外への交通費について、通常の事業地域を越えた地点を起算点とするよう改めること。								
		重要事項説明書は、利用者側の選択に資する書類であり、重要事項の説明時点で利用が決まっている訳ではないことから、署名を「利用者」として求めるのは不適切であり、「本人」等に改めること。				あり				
		虐待防止に関する責任者を選定し、重要事項説明書に担当者名等を記載すること。				あり				
		重要事項説明書、個人情報提供同意書の記載内容について、障害福祉サービスの内容となるよう見直すこと。（介護保険サービスの内容となっている）								
	★	利用契約書及び重要事項説明書の記載内容について、運営規程と整合がとれるよう適切に整備すること。	あり							
		重要事項説明書に緊急時における対応方法等の記載をすること。				あり				
	★	重要事項説明書に事故発生時の対応方法の記載をすること。							あり	追加
	★	重要事項説明書において、料金等の誤りが見受けられたので訂正すること。							あり	
		現状利用契約者がいない事業についても、指定を受けている場合は、当該事業の重要事項説明書を整備すること。				あり				
	★	重要事項説明書において実態と乖離している部分および記載漏れが見受けられたので修正すること。							あり	
		重要事項説明書等を交付する際は説明を行う者の氏名を記入し、押印を行うこと。				あり				
	★	「利用料金」について、利用者から受領する費用の具体的な内容及び金額を記載すること。							あり	
		報酬改定の内容について、利用者に重要事項の変更内容を説明し同意を得ること。							あり	追加
	★	受給者証が更新された際には、速やかに必要事項を記載しその写しを保管すること。	あり						あり	
	★	契約支給量が変わった際は、受給者証の変更前の支給量のサービス提供終了日を記載し、新たな支給量等を記載すること。また、支給量を記載する場合は総支給量を超えないよう留意すること。							あり	
	★	受給者証の契約支給量について、記入もれがないようにすること。	あり						あり	
		受給者証について、契約が終了した場合にはその年月日を記載すること。なお、月途中で終了した場合には、当該月で既に提供したサービスの量を併せて記載すること。							あり	追加
		同時に2人の居宅介護従事者がサービスを提供する場合は、受給者証にその旨の承認があることを確認すること。また、新たに2人介護の承認を受けた場合は、個別支援計画に位置づけた上でサービスを提供すること。							あり	
	★	受給者証のコピーを保管し、受給資格を確認できるようにしておくこと。	あり							
		他の事業者等に対し、利用者又は家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者から同意を得ること。								
		個人情報利用同意書において、介護保険法の文書になっているものを見直すこと。								

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	南部	甲賀	東近江	湖東	湖北	高島	大津	備考
サービス提供 の記録	★	指定居宅介護サービス等を提供した際は、提供日、内容その他必要な事項を提供の都度記録し、支給決定障害者から確認を受けること。	あり					あり	あり	
		2人介護を行ったときは、その旨がわかるよう記録すること。					あり			修正
		サービス提供実績記録票は新様式が示されているものをできる限り使用すること。					あり		あり	
		サービス提供実績記録票の「居宅介護計画」に記入する開始時間及び終了時間は、実際に提供した時間ではなく、個別支援計画において明示した時間を記入すること。								
		緊急等の場合により、サービス提供実績の実際に要した時間が個別支援計画の「開始時間」及び「終了時間」を超過する場合は、その理由を備考欄に記載すること。							あり	
		身体介護中心型と家事援助中心型を併せて行う場合は、各々の実績時間を明確に記載すること。								
		ヘルパー自らが運転して移動する場合、サービス提供実績記録票への記載は除算する運転時間を記載すること。							あり	
	★	サービス提供実績記録票について、利用者に確認を受けた後に当該記録票の内容を訂正する場合は、訂正印の押印等により再度利用者の確認を受けること。							あり	
		サービス提供記録は請求類型別に帳票を分けて作成すること。					あり			
利用者負担 額、給付費等		法定代理受領により市から介護給付費を支給された場合、利用者に対し通知する必要があるので、利用者負担額が0円の場合でも通知すること。								
		法定代理受領により介護給付費の支給を受けた場合は、その額を利用者本人に通知する必要があるが、金額の記載誤りが複数あったため、正しい額を通知すること。								
		代理受領通知が予定額となっているため、実際の受領額とすること。								
	★	法定代理受領により市町から介護給付費の支給を受けた場合の利用者への通知は、給付日の支給日以降に発出すること。また、通知には、通知日、サービス利用月、給付の支給日・支給額などを記載すること。							あり	
個別支援計画	★	居宅介護計画がサービス提供後に作成されている事例があった。サービス提供責任者は居宅介護計画を作成し、利用者に計画の内容を説明して、その計画に基づいた支援を実施すること。							あり	
	★	個別支援計画の原案は、指定特定相談支援事業者等が作成した直近のサービス等利用計画又はセルフプランを踏まえて作成すること。	あり						あり	
		居宅介護等計画は、サービス提供責任者が作成すること。							あり	
		居宅介護等計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握、分析及び解決すべき課題を明らかにして（アセスメント）、援助の方向性や目標を明確にすること。また、計画書の各項目に空欄がないよう記載すること。								
		利用者と共に行う自立支援のためのサービスは、居宅介護計画に身体介護中心のサービスとして明記すること。								

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	南部	甲賀	東近江	湖東	湖北	高島	大津	備考
		居宅介護等計画には、利用者にわかりやすく説明ができるよう、援助の方向性や目標を明確にしたうえで、サービスの具体的な内容、所要時間及び日程を記載すること。	あり							
		居宅介護等計画を作成した後、サービスの実施状況の把握を行い必要に応じて計画を見直すこと。なお、計画変更時には作成日等の記入を行い、計画見直し後の内容をサービス提供者全員が共有できるようにすること。								
	★	居宅介護等計画を作成したサービス提供責任者の氏名、説明同意日を記載し、利用者の同意を得ること。	あり						あり	修正
	★	居宅介護等計画にサービス提供を担当する従業者の氏名を記載すること。							あり	
	★	サービス等利用計画、居宅介護等計画にないサービスが提供されている事例が一部見受けられたため、計画に沿ったサービスの提供を行うこと。							あり	
		サービス提供責任者は、居宅介護等計画の実施状況を把握し、サービスの支給量や1回当たりの上限時間等の見直しが必要と判断した場合は、指定相談支援事業者等と相談して、居宅介護等計画を変更すること。								
	★	居宅介護等計画(個別支援計画)は、すべての利用者分を作成すること。	あり						あり	
	★	サービス提供責任者は、利用者に対し居宅介護等計画の内容について説明し、同意を得たうえで計画書を交付すること。	あり						あり	
	★	計画書の作成日や利用者から同意を得た日は実際の日を記載すること。当該計画に基づいて支援する期間を明確に記載すること。							あり	追加
		居宅介護等計画書にサービス提供時間を記入すること。								
		身体介護中心型と家事援助中心型を併せて行う場合の個別支援計画において、時間区分を明確に記載すること。								
		介護保険制度を利用する利用者については、介護支援専門員と連携すること。								
		居宅介護と行動援護の決定を受けている利用者の計画について、居宅介護計画の明記が不十分な記載となっていた。居宅介護と行動援護を区分して記載すること。								
	★	利用者との契約支給量に移動介護や2人介護の承認がある場合は、当該介護に係る契約支給量を個別支援計画書に記載すること。					あり		あり	
	★	通院介助において、病院内の介助等特別な支援を行う場合は、サービス等利用計画等を踏まえ、必ず個別支援計画書に位置づけること。							あり	追加
		利用者に対するサービス提供日時が不定期である場合についても、当該サービスに係る具体的な内容や所要時間等を個別支援計画書に記載すること。							あり	
		サービス等利用計画の変更時には居宅介護計画等の変更を行うこと。	あり							
		居宅介護計画が実態と乖離しているケース(サービス区分)が見受けられたので、速やか見直し・変更を行うこと。								
運営規程		指定基準省令第31条において運営規程に定めることとされている事項について記載すること。							あり	
	★	運営規程及び重要事項説明書について、障害者総合支援法への改正、指定基準省令の県条例化等に伴い改正をすること。	あり							
	★	介護保険法の文言になっているものを直すこと。	あり				あり			
	★	運営規程の文言(休日、対象者)を見直すこと。							あり	
	★	事故発生時の対応を記載すること。							あり	
		「虐待の防止のための措置に関する事項」について、より実効性を担保するため、虐待防止に関する具体的な措置内容を追記すること。	あり							
		「虐待の防止のための措置に関する事項」について、虐待防止委員会を設置した場合は虐待防止委員会の設置に関する内容を追記すること。							あり	追加
	★	利用者からサービス利用に係るキャンセル料及び記録開示に際して必要な複写料を受領する場合は、その具体的な内容及び金額等を記載すること							あり	
勤務体制の確保	★	全ての従業者に、従業者の資質向上を図るための研修への参加の機会を計画的に確保すること。また、研修後はその都度記録して、資料と併せて受講できなかった従業者に供覧すること。	あり			あり			あり	
		従業者の勤務体制については、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との業務関係等を明確にするため、月ごとの勤務表(勤務予定、勤務実績)を作成して管理すること。							あり	修正
		当該利用者に対する1回当たりのサービス提供時間が長時間にわたる場合は、従業者の休憩時間を考慮して勤務体制を定めること。								
		居宅介護等事業所の従業者に、法人が運営している放課後等デイサービス等の他の業務に並行的に従事させないこと。もし、兼務させる場合は、日々の勤務時間、職務の内容等を明確にして、適正な勤務体制を確保すること。								

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	南部	甲賀	東近江	湖東	湖北	高島	大津	備考
		従業者の雇用に当たっては、雇用の前に契約の期間、賃金、賞与等を記載した契約書を作成し、雇用契約その他の契約を締結して、管理者の指揮命令下に置くこと。								
	★	全ての従業者について、雇用契約その他の契約により管理者の指揮命令下に置く必要があるが、雇用契約書が保管されていない事例、雇用契約書に記載した雇用契約期間が過ぎている事例を複数確認したため、早急に必要な措置をとること。	あり						あり	
		労働条件通知がなされていないので通知すること。								
		労働条件通知書の日付の記入漏れがないようにすること。								
		個別支援計画に定まったサービス提供の未実施を確認した。サービスは利用者が居宅において日常生活または社会生活を営む必要不可欠な援助であることから、スケジュール管理を徹底すること。						あり		新規
苦情・事故	★	苦情や利用者へのサービス提供時に発生した事故については、微細な事柄でも記録するように努めること。								
	★	ヒヤリハットに当たる事例は、事項の軽重にかかわらず、その都度報告するよう従業者に促すとともに、従業者が報告しやすい環境を整えること。また、適切に記録して事故発生防止に活用すること。							あり	修正
		苦情および事故について、記録できる様式を定めること。								
	★	苦情および事故について、介護保険サービスのものと区分して保存すること。							あり	追加
		県や市に報告する必要がある事故について把握し、事故発生時速やかに報告できるようにしておくこと。							あり	追加
		苦情窓口の連絡先が書面により異なっているので統一すること。								
		現にサービスを提供しているときに発生した緊急事態や事故に適切に対応できるよう、マニュアルの周知や救命講習の実施等により、従業者が必要な知識や技術を得る機会を設けること。								
	★	緊急対応マニュアル・事故対応マニュアルについては、障害福祉サービスに対応するものとし、平時からマニュアルに沿って従業員と共有し、確認を行うこと。							あり	
会計		指定居宅介護等の経理を事業所ごとに区分するとともに、当該事業の会計を移動支援や介護保険等の他事業と区分すること。収入だけでなく支出についても区分すること。							あり	修正
衛生管理	★	定期的に健康診断結果を確認する等、全従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うこと。	あり						あり	
		健康診断について勤務が深夜におよぶ場合は年2回の実施となるので留意すること。								
その他	★	利用者又は家族の情報に係る従業者の在職中及び退職後における秘密保持義務について、誓約書等の文書により、事業所と全従業者との間で取り決めておくこと。							あり	
		管理者は従業者及び業務の一元的管理のため、苦情解決・事故発生等報告書の他、事業所の管理運営に係る重要な記録については、押印する等の方法で、管理者が内容を確認した旨が分かるようにすること。								
	★	事業所の見やすい場所に運営規程の概要、勤務体制、苦情の相談窓口、苦情解決の体制及び手順の概要、虐待防止に関する相談窓口、その他利用申込者のサービス選択に資する事項について掲示すること。	あり							
		同時に2人の居宅介護従事者がサービスを提供する場合は、受給者証にその旨の承認があることを確認すること。また、新たに2人介護の承認を受けた場合は、個別支援計画に位置づけた上でサービスを提供すること。								
		目標達成の度合い、利用者の満足度等について継続的な評価を実施するとともに、健康福祉サービス自己評価等を活用して、適切かつ効果的なサービスの提供に努めること。	あり							
		健康福祉サービスの自己評価について毎年度実施し、県等へ提出すること。	あり							
		指定居宅介護等の経理を事業所ごとに区分するとともに、当該事業の会計を移動支援や介護保険等の他事業と区分すること。	あり							
		従業者の身分を証する書類を携帯させ、初回訪問時及び利用者等から求められた時には提示するよう指導すること。	あり							
		当該利用者に適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合（正当な理由がある場合に限る）は、事業所自らも、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じること。								
	★	従業者の身分を証する書類には、当該従業者の写真の貼付や職能の記載を行い、身分が分かりやすい表示に変更するよう努めること。							あり	
	★	情報の提供等について、利用者向けのパンフレットの内容は運営実態と整合性が取れるように修正すること。							あり	追加
		指定居宅介護の事業運営に当たっては、生活全般にわたる援助ができるよう多種多様な居宅介護を提供するため、特定の援助に偏らないサービス提供を行うこと。								
		個別支援計画書、サービス等利用計画書、アセスメントやモニタリングの記録、その他重要な書類については、適切に分類して、後日確認しやすい状態で保管すること。								
		パンフレットの情報が実態と一致しないので修正すること。							あり	

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	南部	甲賀	東近江	湖東	湖北	高島	大津	備考
		やむを得ず身体拘束を行うことについて個別支援計画に位置付けているため、身体拘束等の態様及び時間、障害児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できるよう様式を備えておくこと。							あり	
		市や他の障害福祉サービス事業所との連携を図るため自立支援協議会にも積極的に参加すること。							あり	
		各種マニュアルを定期的に見直し更新すること。								
届出等		指定申請書や各種届出の副本は整理し、保管すること。	あり							
	★	運営規程等、その他届出が必要な事項に変更が生じた場合は、変更があった日から10日以内に届出を行うこと。	あり			あり			あり	
	★	業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。				あり			あり	
給付費の算定 (基本事項)		「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を行うことの前後において、居宅における外出に直接関連しない身体介護(入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ身体介護が中心である場合には、通算して「居宅における身体介護」を算定するとともに、過誤調整すること。								
	★	請求に当たり、入力ミス等を防ぐため、二重チェックができる体制をとること。	あり				あり		あり	
		指定居宅介護などに要する時間(サービス提供時間)と介護給付費の所要時間単位とに齟齬があったので過誤調整を行うこと。								
		指定同行援護について、平成30年4月1日以降の支給決定については報酬改正後の単価(身体介護件数・伴わない場合ではない新単価)で請求する必要があるが、旧単価で報酬を算定している事例を認めたため、適切な単価で算定すること。					あり			
		ヘルパー自らが運転して移動する場合、運転時間中は常時適切な支援を行える状態にないため、運転時間をサービス実績記録票に記載し除算したうえで、介護給付費の算定すること。								修正
		介護報酬請求に当たっては、実際に提供した時間ではなく居宅介護等計画に基づいて提供したサービス提供時間で算定すること。居宅介護等計画で定めたサービス提供内容及び時間が実際のサービス時間と合致しない場合は、速やかに居宅介護等計画の見直し、変更を行うこと。								
		緊急時等やむを得ない理由により、個別支援計画に位置付けられた所要時間及び日程等と現に要した時間や日程等に違いが生じた場合は、必ずその理由を記録すること。								
	★	2人介護や病院内の介助等特別な支援を行う場合は、利用計画を作成した指定相談支援事業者等に当該支援の必要性や実施に至る経緯を確認し、その内容を必ず記録すること。							あり	
	★	指定居宅介護等のサービス提供に当たり、受給者証により支給決定期間、支給量、1回当たりの支給上限時間等を確認すること。	あり						あり	
		複数の居宅介護等事業所を利用する利用者にサービスを提供する場合は、受給者証及びサービス等利用計画書により、利用者の決定支給量と併せて当該利用者と契約可能な支給量及びその内訳(2人介護及び移動介護の承認のある時間数等)を確認すること。					あり			
		当該利用者に重度訪問介護を提供した場合、提供した同一の事業者は、重度訪問介護サービス費に加えて居宅介護サービス費を算定することはできないので、計画の見直しも含め、適正に算定すること。								
		居宅介護の所要時間について、「所要時間30分未満の場合」の報酬を算定する場合、所要時間が「20分程度以上」必要であること。								
		利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた個別支援計画を作成し、支給量が30分を単位として決定されることに留意して、支給決定された時間数が有効に活用されるよう、利用者に適切かつ効果的にサービスを提供すること。							あり	
		サービス類型が誤って請求されているケースが見受けられた(通院等介助と通院等乗降介助と思われるものが身体介護)ので適切に請求するとともに、過誤が生じる場合は過誤調整すること。								
		同行援護の算定について、同行援護の従事者要件を満たしていないものがサービス提供をしていることを認めた。当該要件を満たさない者がサービスを提供した際の報酬を返還すること。								
	★	行動援護のサービスを提供する場合は、個別支援計画とは別に支援計画シートおよび支援手順書兼記録用紙を作成すること。(未作成の場合、減算となる。)							あり	
		外出時の飲食に使用した金銭については、サービス実績記録に確実に記録すること。								
給付費の算定 (加算)		初回加算の算定に当たっては要件(新規の居宅介護等計画の作成、サービス提供責任者による居宅介護等の実施もしくは同行)を満たすこと。								
		初回加算の算定に当たり、サービス提供責任者が同行訪問した場合はその旨を記録すること。								
	★	初回加算を算定する場合は、サービス提供実績記録票の所定欄に記載し利用者の確認を得ること。							あり	追加
	★	緊急時対応加算を算定する場合は、要請のあった時間、要請の内容、当該居宅介護の提供時刻及び緊急時対応加算の算定対象である旨の記録が必要だが、要請の内容の記録もれを認めたので、必要な事項についてはもれなく記録すること。							あり	

[illegible]