

## 【主な指導改善指示事項・居宅介護等】

### （基本方針）

- サービスの提供に当たっては必ず個別支援計画を作成し、当該個別支援計画に基づいて、利用者に適切かつ効果的な支援を行うこと。
- 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、従業員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。

### （人員に関する基準）

- 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。
- 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。
- 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。

### （設備に関する基準）

- 利用申込みの受付、相談を行う際には、談話の漏洩防止やプライバシーの保護に十分配慮すること。

### （内容及び手続きの説明及び同意）

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

- 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。
- 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。

#### （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。
- 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。

#### （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円の場合でも通知をすること。

#### （個別支援計画）

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

#### （運営規定）

- 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。
- 介護保険法の文言になっているものを直すこと。

（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。
- 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。

（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。

（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。

（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。
- 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、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。
- 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。
- 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。

（届出等）

- 運営規程やサービス提供責任者の変更等、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。
- 業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。

（給付費の算定・基本事項）

- 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。

- 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。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、従業員ごとに個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施期間等を定めること。
- 特定事業所加算の算定に当たっては、サービス提供責任者から従業員に対し、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（少なくとも前回のサービス提供時の状況は毎回）を文書等の確実な方法により伝達してから開始すること。
- 特定事業所加算の根拠となる健康診断結果の確認が取れないため、写しを保管すること。
- 特定事業所加算の要件である「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若しくは当該事業所における重度訪問介護従業者の技術指導を目的とした会議の定期的な開催」にあたっては、その開催状況、出席者の状況を記録し、欠席者には確実に情報の共有を行うこと。
- 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。