

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	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。		
		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。		
		虐待防止の措置	1	
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。）	4	
		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。	1	
		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が行うこととされている業務については、原則として従業者に行わせないこと。なお、やむを得ず従業者にサービス提供責任者の業務を行わせる必要がある状態が続く場合は、サービス提供責任者の増員を検討すること。	1	新規
		過去5年間に於いて、サービス提供責任者の配置が基準上必要とされている数を満たしていない時期が確認された。現在は基準上必要な数を満たしている状態であるが、今後も必要な数以上のサービス提供責任者を継続して配置するよう留意すること。	1	新規
		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。		
		管理者兼サ責の勤務確認できる出退勤記録を行うこと。		
	★	管理者について、事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数を勤務している事実が確認できなかった。管理者が必要な時間数を勤務できない状態になることが発覚した時点で代理体制を検討する等により、不在の期間が生じないようにすること。	3	
		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。	3	
		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つたので、現在の姓との繋がりが分かる書類を整備すること。	2	
		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。		
		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。		
	★	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。	2	
		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。		
		職員のシフト管理や実地指導の調書、自主点検表等を法人代表が行っているため、管理者に管理業務は何をしているのかを聞き取ったところ「していない」との回答であった。管理者は常勤専従が原則であり事業所の従業者および業務の管理を一元的に行わなければならない。ただし、管理業務に支障のない場合他の職務を兼ねることができるが、兼ねることにより管理者の責務が全うできないのであれば基準に基づいた職員配置を行うこと。		
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。	1	

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
内容及び手続の 説明及び同意		ケース記録等の個人情報、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。		
		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。		
		利用契約書の作成が確認できない事案について、直ちに作成・交付すること。	1	新規
	★	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。	5	
		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。	1	
	★	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。	3	
		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。	12	
		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。		
		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。	31	
		重要事項説明書に明記する従業員数は、実態もしくは常勤換算2.5名以上であること。	1	新規
		定期的な重要事項説明書の記載内容の見直しを行うこと。	1	新規
		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。	1	
	★	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。	6	
		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および契約書を整備すること。	1	追加
	★	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。	26	
	★	重要事項説明書等を交付する際は説明を行う者の職氏名を記入し、押印を行うこと。	19	追加

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
サービス提供の記録		重要事項説明の同意・確認欄に「サービスの提供開始に同意しました」と記載されているが、重要事項説明は契約締結の前に行われるものであり、サービス提供開始にあたり同意を得る段階ではないため、適切な文言に改めること。	2	新規
		重要事項説明書の事業者の印は、法人の印を押印すること。	1	新規
	★	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。	9	
		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。		
		契約書に利用者名が記載されていないものが見られたため、確実に記載すること。	1	新規
	★	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。	9	
		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。	1	
		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。		
		サービス提供記録について、利用者本人ではない人物の印が利用者印として押印されているものがあった。印を徴取するときは利用者本人の印であることを確認するとともに、事情により本人以外の人物の印になる場合は、その理由や誰の印であるかを把握しておくこと。	1	新規
		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。		
		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。	1	
		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。		
		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。	1	
	★	サービス提供の記録は事業所に保管しなければならないものであるため必ず事業所に保管し、利用者が希望した場合は写しを交付するなど適切に取り扱うこと。	3	
		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。	2	
		指定居宅介護の提供に係る記録を確認したところ記録が無かったことから、利用者に対する指定居宅介護の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護を提供した日から5年間保存すること。	1	
		サービス等利用計画書が支給決定日より古いものが保管されていたため、有効なサービス等利用計画書を保管すること。		
		個別支援計画書は契約日から概ね3ヶ月以内の作成することを基本としているもののことであるが、そもそもサービス提供に当たっては「居宅介護計画に基づく支援を実施する」と規定されているため、サービスに入る前に作成しなければならない。ついては、現に作成されていない利用者には早急に作成するとともに、今後はサービスに入る前に必ず作成すること。	2	
		サ責から従業員への指示やモニタリングが、利用者毎に時系列でやりとりがわかるよう工夫すること。	1	新規

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
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。		
		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。	4	
		法定代理受領により介護給付費の支給を受けた場合に給付費の額を通知しなければならないが、通知していない事を聞き取ったため必ず通知すること。		
		法定代理の受領通知書を再発行した場合は、その再発行した通知書の控えも事業所で保管すること。	1	新規
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。		
	★	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またはセルフプランを踏まえて作成すること。	2	
		居宅介護等計画は、サービス提供責任者が作成すること。		
		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。	1	
		個別支援計画について、契約支給量を大きく超えて計画を立てている利用者が見られた。実態に合わせて契約支給量を見直し、必要に応じて変更・修正すること。	1	新規
		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。	1	
	★	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。	7	
		居宅介護等計画を作成した日付（作成日）、サービス提供責任者の氏名を記載すること。また、同意日は利用者に記載してもらい、同意を得て交付した記録を書面で残すこと。	1	
		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。	1	
		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。	1	
		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。	1	
		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。		

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
		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。		
		事業所が作成した居宅介護等計画（個別支援計画）は、利用者の相談支援事業者にも交付すること。	2	新規
		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。	1	
		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。		
		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。		
		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。		
		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。		
		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。		
	★	サービス等利用計画書が数年前のもので、障害支給区分の有効期限が過ぎているものしか保険されていなかったため、相談支援事業所から直近のものを入手すること。	7	
	★	サービス計画書の無い利用者があったため、 <b>少なくとも計画相談がついている利用者分は必ず</b> 入手すること。	3	追加
		障害サービスと介護サービスを併用している利用者のサービス等利用計画について、介護の内容しか記載されていないものが見られた。障害のサービスについても記載するよう、ケアマネージャーと相談すること。	1	新規
		サービス等利用計画が案の状態のものが見られた。確定後のサービス等利用計画を入手し、当該計画に基づいて個別支援計画を作成すること。	2	新規
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。		
	★	運営規程およ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。	27	
		介護保険法の文言になっているものを直すこと。	1	
	★	運営規程の文言（休日、対象者 <b>等</b> ）を見直すこと。	3	追加
		運営規程を変更した場合は、事業所にも最新版を保管しておくこと。		

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
		「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。	2	
		「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ことを追記すること。		
		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		
		虐待防止委員会の設置について、運営規程に記載の上、変更届の提出すること。		
		通常の事業の実施地域について、町名や学区名等により客観的に対象区域が判別できるように記載すること。	1	新規
	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。	1	
その他	★	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、管理者との兼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。	5	
		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。		
		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。		
		従業者の服務に係る規程について整備し、適切に運用すること。	2	新規
	★	利用者また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。	5	
		契約書および秘密保持に係る誓約書について、別法人のものが保管されている従業者が複数見られた。今の法人で各書面を交わし、事業所で保管すること。	1	新規
		秘密保持に係る誓約書について、管理者や法人役員であっても従業者として直接業務に従事している場合は徴取すること。	2	新規
		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。	5	
		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。	3	
		苦情および事故について、記録する様式を定めること。		
	★	苦情および事故に関する記録について、供覧欄を設ける等して、事業所内で共有すること。	3	

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
		苦情受付担当者および苦情解決責任者を配置すること。	2	新規
	★	苦情解決に係る第三者委員を設置する等により、苦情解決体制の整備・充実を図ること。	21	新規
	★	緊急時対応マニュアルを作成し、従業員へ周知すること。	3	新規
		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。		
		契約支給量が増えた場合は、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。		
		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。		
	★	サービス提供記録、居宅介護等計画、利用者に関する市町への通知等に関する記録については保存期間を5年間とすること。	4	
	★	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。	7	
		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。		
		従業者の雇用にあたっては、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、早急に必要措置をとること。	2	
		労働条件通知がなされていないので通知すること。	1	
		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。		
		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。		
		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。	1	
		従業者の身分を証する書類を携行させ、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。		
	★	身分証について、事業所で作成して従業者に配布し、携行させること。	3	新規
		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ずること。		
		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。		

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	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づけているため、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。	1	
		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。		
		自家用有償旅客運送業の許可書の写しを提出すること。		
		損害賠償保険（最新のもの）の写しを提出すること。	2	
		損害賠償保険が失効中の状態であったため、早急に契約締結されることが望ましい。	1	新規
	★	身体拘束等の適正化について、 ①身体拘束適正化検討委員会を組織し、少なくとも年1回以上委員会を開催するとともに、その結果について全従業員に周知徹底を図ること。 ②身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。 ③身体拘束等の適正化のための研修を少なくとも年1回以上定期的に実施すること。	17	
	★	身体拘束等の適正化のための研修および委員会の実施は1年に1回以上とされている。この「1年に1回」とは、「直近1年以内に1回」を指すものであるが、指導時点で前回の研修及び委員会から1年以上が経過していた。速やかに研修を実施し、その議事録や資料を当所に提出すること。	6	新規
	★	身体拘束を実施する可能性がある利用者については、個別支援計画にその旨を記載すること。	4	新規
	★	身体拘束適正化検討委員会の開催結果については、開催後速やかに従業員に周知徹底をすること。	3	
		身体拘束防止のための委員会は設置されているが、会議の記録が無く開催を確認できなかったため、委員会を開催したら記録を残すとともに従業員へ周知すること。また、やむを得ず身体拘束を行うときの手順書や様式についても定めること。		
		身体拘束の適正化について、委員会の開催結果の従業員への周知については、具体的な内容の記載が無いため、何を周知したかを記載すること。	2	
	★	虐待等の防止について、 ①虐待防止のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会）を組織し、少なくとも年1回以上委員会を開催するとともに、その結果について全従業員に周知徹底を図ること。 ②解釈通知の内容を踏まえて、虐待防止委員会の具体的な対応を実施すること。	14	
	★	虐待防止のための研修および委員会の実施は1年に1回以上とされている。この「1年に1回」とは、「直近1年以内に1回」を指すものであるが、指導時点で前回の研修及び委員会から1年以上が経過していた。速やかに研修を実施し、その議事録や資料を当所に提出すること。	5	新規
	★	自然災害および感染症にかかる業務継続計画を策定するとともに、定期的な研修および訓練（年1回以上）を実施すること。	14	追加
	★	業務継続計画については、早急に策定すること。	10	追加
		感染症対策委員会や身体拘束適正化検討委員会等の要綱や議事録等は、職員がいつでも確認できるよう工夫を図ること。	1	新規
	★	感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（感染症対策委員会）を定期的に（おおむね6か月に1回以上）開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ること。	10	追加



主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
	★	感染症対策委員会について、指針に「年1回以上」という記載が見られたが、基準上はおおむね6か月に1回以上の開催が必要とされているため、留意すること。	3	新規
	★	事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備すること。	4	新規
		利用者との契約の担当者を法人代表ではなく事業所代表とする場合は、法人より事業所に委任されていることを示す文書等を保管すること。	1	新規
	★	各種会議および委員会の欠席者にその内容を周知し、その記録を残すこと。	8	新規
	★	各種会議、委員会および研修の内容について適切に記録・保管すること。	12	新規
		委員会・研修会等の年間予定表を作成し、開催の有無を把握すること。	1	新規
		喀痰吸引等に係る必要な措置を講じること。	1	新規
		指定基準を満たしているサービスであっても、利用者を受け入れる体制が整っていない状況が続くのであれば、サービスの休止もしくは廃止を検討されたい。	1	新規
		研修および会議の記録について、実施日および参加者が明記されていないものがあつた。実施した日付、参加者、内容が記録されていなければ実施されたとは認められないため、必ず必要事項を記録すること。	1	新規
		策定した指針には作成年月日を明記すること	1	新規
		虐待防止委員会ならびに身体拘束適正化検討委員会について、設置されているが、その開催が確認できないため、定期的開催するとともに、その結果を記録保存し、各従業員に周知徹底を図ること。		
	★	ハラスメント対策について 指針を作成するなど方針の明確化、相談に適切に対応するために必要な体制を整備することとともに、その内容について従業者に周知すること。 また、マニュアルの作成や研修の実施等、被害防止のための取り組みを実施すること。	7	
		利用者の個人情報をスマートフォンで記録した場合は、速やかにセキュリティ対策が施されたPC等に情報を移し、スマートフォン内の情報を削除すること。	1	新規
		書類の作成については、フリクションボールペンは不可。油性ボールペンを使用		
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。		
		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、変更があつた日から10日以内に届出を行うこと。	1	
		サービス提供責任者について、当所に届出されている体制と実態が異なっている場合は、実態に応じた変更届を当所まで提出すること。	1	新規
	★	業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。	6	
		「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。		

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
情報公表	★	情報公表対象サービス等情報に係る報告を行っていない場合は減算の対象になる。当日、基準を満たしている事実が確認できなかったため、通知の日より2週間以内に、障害福祉サービス等情報共有システム（ワムネット）への情報登録を依頼すること。	4	新規
	★	ワムネットに登録されている内容について、実態に応じて修正すること。	18	新規
		ワムネット上の掲載内容と運営規程・重要事項説明書の記載事項において齟齬が多数認められたので、速やかに修正を行うこと。	2	新規
	★	ワムネット上の掲載内容についても、随時更新を行うこと。	3	新規
		障害福祉サービス等情報共有システム（ワムネット）にて事業所詳細情報の報告を行い、事業所情報を登録後は、1年に1回以上、情報の更新を実施すること。	2	新規
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（身体介護併用場合・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。		
		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、介護給付費を算定すること。		
		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。		
		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。		
		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。		
		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。		
		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。		
	★	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。）	2	
		サービス提供実績記録票の居宅介護サービス費に係る請求日のうち、サービス提供記録で確認できない日があったため、過誤調整を講ずること。		
		「サービス提供実績記録票」中の「居宅介護計画」欄のすべての項目が無記載であったので、必ず記載すること。	1	新規
		通院介助で、診察中の時間が除算されていない事例が見受けられた。診察中は除算すること。なお、個別の案件で保険者の了解が得られているのであれば記録に残し、居宅介護計画書に記載すること。		

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
給付費の算定（加算）		法定代理受領により介護給付費の支給を受けた場合に給付費の額を通知しなければならないが、通知していない事を聞き取ったため必ず通知すること。		
		サービス等利用計画書が支給決定日より古いものが保管されていたため、有効なサービス等利用計画書を保管すること。		
		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。		
		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。		
		夜間加算の算定について、夜間の時間帯にサービスを提供したにも関わらず深夜加算の単価を算定している事例を認めたので、適切な単価で算定すること。		
		特定事業所加算については、体制要件を満たすことを充分確認するとともに、事前に利用者へ説明のうえ同意を得ること。		
	★	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。	2	
		特定事業所加算の研修の要件について、サービス提供責任者と従業者で同じ研修を実施していたが、職責、経験年数、勤務年数、所有資格、本人の意向等に応じグループ分けをして研修計画が策定されることから、それぞれの計画に従った研修を実施すること。		
		特定事業所加算の従業者要件について、居宅介護・同行援護のように複数のサービスを提供している事業者においてはそれぞれのサービスごとの提供時間に応じて算出した常勤換算人数を用いて各サービスごとに要件に適合するか確認すること。		
	★	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者に対し、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。	2	
		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と従業者との間の情報伝達及び報告体制の整備が不可欠だが、「サービス提供終了後、担当する居宅介護等従業者から適宜報告すること」について不十分であるため、算定要件を満たすよう対策を講じること。		
		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。	1	
	★	特定事業所加算の算定に当たっては、概ね月に1回以上開催するサービス提供に当たっての留意事項の伝達または技術指導を目的とした会議は登録ヘルパーも含めた全ての従業者が参加すること。	5	
		特定事業所加算の算定に当たっては、緊急時における対応方法(事業所の連絡先)を書面にて利用者に明示すること。	2	
		喀痰吸引等支援体制加算の算定に当たり、緊急時の医師・看護職員への連絡方法をあらかじめ定めていない事例を確認したので、当該加算を算定する場合は必ず事前に連絡方法を定めておくこと。		
		喀痰吸引等支援体制加算は、喀痰吸引等が必要なものに対し登録特定行為事業者の認定特定行為業務従事者が喀痰吸引等を行った場合に算定できるものであるが、登録特定行為事業者の登録がないまま加算算定している状況を確認したため、当該加算について返還すること。		
		福祉・介護職員処遇改善加算を算定する場合は、福祉・介護職員の資質向上の支援に関する計画（虐待防止に係る研修を含む）を策定するとともに、非常勤の職員に対しても、当該計画に係る研修の実施又は研修機会を確保すること。また、研修を行った場合は、その都度記録し、当該記録を資料等と併せて受講できなかった職員に供覧すること。		

主な指導改善指示事項一覧（令和6年度）

（居宅介護等）

区 分	指摘が多い事項	指 摘 事 項	県R6指摘	備考
		福祉・介護職員処遇改善加算について、当該加算が従業者に還元されていることがわかるように、給与明細等に処遇改善手当等記載すること。		
		福祉・介護職員処遇改善加算を算定する場合は、福祉・介護職員処遇改善計画書の内容を雇用するすべての福祉・介護職員に周知すること。		
		利用者負担上限額管理加算について、利用者負担額合計額の管理を行った場合は、利用者負担上限額管理結果票に利用者等の署名、押印を受けること。		
		上限管理加算について、他の事業所の利用がない月は加算を算定できないので、誤って算定した報酬を過誤調整により返還すること。		
		事業所と同一建物の利用者について、減算された所定単位数を算定できていないので、誤って算定した報酬を返還すること。		
		特定事業所加算の要件である、新規従業員に対する熟練した従業員同行による研修の実施を記録すること。		
		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。	1	
		特定事業所加算の算定要件である「計画的な研修の実施」について、研修期間についての記載がなく、実施を予定している研修のほとんどが法人単位で実施する研修となっていた。 当該研修計画の策定に当たって、個別具体的な研修の目標、内容、研修期間及び実施期間等を定めた計画を策定すること。		
	★	特定事業所加算の算定要件である「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てから開始する」ことについて、「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」の記載がない事例が散見された。 当留意事項に含まれる「前回のサービス提供時の状況」については、変更がなくても記載が必要とされているため、サービス提供責任者が、文書等の確実な方法により訪問介護員等に対して伝達するとともに、その記録を保存しておくこと。	3	
		特定事業所加算の算定要件である「計画的な研修の実施」について、多くの職員が研修目標を『素質を高める／随時研修を行っていく』と設定していた。 当該研修計画の策定に当たっては、従業者ごとに個別具体的な研修の目標、内容、研修期間及び実施期間等を定めた計画を策定すること。		

## 【直近3年間の主な指導改善指示事項・居宅介護等】

### 1 人員に関する基準

- (1) 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。）
- (2) 管理者について、事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数を勤務している事実が確認できなかった。管理者が必要な時間数を勤務できない状態になることが発覚した時点で代理体制を検討する等により、不在の期間が生じないようにすること。
- (3) 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。
- (4) 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。

### 2 内容および手続の説明および同意

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 重要事項説明書等を交付する際は説明を行う者の職氏名を記入し、押印を行うこと。
- (8) 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。

### 3 サービス提供の記録

- (1) 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。
- (2) サービス提供の記録は事業所に保管しなければならないものであるため必ず事業所に保管し、利用者が希望した場合は写しを交付するなど適切に取り扱うこと。

### 4 利用者負担額、給付費等

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。

### 5 個別支援計画

- (1) 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またはセルフプランを踏まえて作成すること。
- (2) 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。
- (3) サービス等利用計画書が数年前のもので、障害支給区分の有効期限が過ぎているものしか保険されていなかったため、相談支援事業所から直近のものを入手すること。
- (4) サービス計画書の無い利用者があったため、少なくとも計画相談がついている利用者分は必ず入手すること。

### 6 運営規定

- (1) 運営規程およ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。
- (2) 運営規程の文言（休日、対象者等）を見直すこと。

### 7 勤務体制の確保

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、管理者との兼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。

### 8 身体拘束適正化および虐待防止

- (1) 身体拘束等の適正化について、

①身体拘束適正化検討委員会を組織し、少なくとも年1回以上委員会を開催するとともに、その結果について全従業員に周知徹底を図ること。

②身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。

③身体拘束等の適正化のための研修を少なくとも年1回以上定期的に実施すること。

(2) 身体拘束等の適正化のための研修および委員会の実施は1年に1回以上とされている。この「1年に1回」とは、「直近1年以内に1回」を指すものであるが、指導時点で前回の研修及び委員会から1年以上が経過していた。速やかに研修を実施し、その議事録や資料を当所に提出すること。

(3) 身体拘束を実施する可能性がある利用者については、個別支援計画にその旨を記載すること。

(4) 身体拘束適正化検討委員会の開催結果については、開催後速やかに従業員に周知徹底をすること。

(5) 虐待等の防止について、

①虐待防止のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会）を組織し、少なくとも年1回以上委員会を開催するとともに、その結果について全従業員に周知徹底を図ること。

②解釈通知の内容を踏まえて、虐待防止委員会の具体的な対応を実施すること。

(6) 虐待防止のための研修および委員会の実施は1年に1回以上とされている。この「1年に1回」とは、「直近1年以内に1回」を指すものであるが、指導時点で前回の研修及び委員会から1年以上が経過していた。速やかに研修を実施し、その議事録や資料を当所に提出すること。

## 9 BCPおよび感染症予防

(1) 自然災害および感染症にかかる業務継続計画を策定するとともに、定期的な研修および訓練(年1回以上)を実施すること。

(2) 業務継続計画については、早急に策定すること。

(3) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（感染症対策委員会）を定期的に（おおむね6か月に1回以上）開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ること。

(4) 感染症対策委員会について、指針に「年1回以上」という記載が見られたが、基準上はおおむね6か月に1回以上の開催が必要とされているため、留意すること。

(5) 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備すること。

## 10 届出等

業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。

## 11 情報公表

(1) 情報公表対象サービス等情報に係る報告を行っていない場合は減算の対象になる。当日、基準を満たしている事実が確認できなかったため、通知の日より2週間以内に、障害福祉サービス等情報共有システム（ワムネット）への情報登録を依頼すること。

(2) ワムネットに登録されている内容について、実態に応じて修正すること。

(3) ワムネット上の掲載内容についても、随時更新を行うこと。

## 12 給付費の算定（基本事項）

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。）

## 13 給付費の算定（加算）

(1) 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。

(2) 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者に対し、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。

(3) 特定事業所加算の算定に当たっては、概ね月に1回以上開催するサービス提供に当たっての留意事項の伝達または技術指導を目的とした会議は登録ヘルパーも含めた全ての従業者が参加すること。

(4) 特定事業所加算の算定要件である「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てから開始する」ことについて、「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」の記載がない事例が散見された。当留意事項に含まれる「前回のサービス提供時の状況」については、変更がなくても記載が必要とされているため、サービス提供責任者が、文書等の確実な方法により訪問介護員等に対して伝達するとともに、その記録を保存しておくこと。

## 14 その他

(1) 利用者また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。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 苦情および事故に関する記録について、供覧欄を設ける等して、事業所内で共有すること。
- (5) 苦情解決に係る第三者委員を設置する等により、苦情解決体制の整備・充実を図ること。
- (6) 緊急時対応マニュアルを作成し、従業員へ周知すること。
- (7) サービス提供記録、居宅介護等計画、利用者に関する市町への通知等に関する記録については保存期間を5年間とすること。
- (8) 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。
- (9) 身分証について、事業所で作成して従業者に配布し、携行させること。
- (10) 各種会議および委員会の欠席者にその内容を周知し、その記録を残すこと。
- (11) 各種会議、委員会および研修の内容について適切に記録・保管すること。
- (12) ハラスメント対策について 指針を作成するなど方針の明確化、相談に適切に対応するために必要な体制を整備することとともに、その内容について従業者に周知すること。また、マニュアルの作成や研修の実施等、被害防止のための取り組みを実施すること。