

運営指導における主な指摘事項について

令和5年度 帯広市集団指導 資料2

運営指導の目的

- 適切な運営やより良いサービスを提供できる事業所の育成・支援を念頭において、介護保険制度に関する周知や理解、介護給付等対象サービスの質の確保と向上及び保険給付の適正化を図ることを目的として実施するものです。
- 令和4年度から、一部実地以外の方法（オンライン等）による指導が認められ、名称が「実地指導」から「運営指導」に変更されました。帯広市では、実地による指導を継続する方針です。

令和4年度運営指導件数

▶ 61件 (令和4年8月～令和5年2月)

▶ 【内訳】

- ▶ ・定期巡回・随時対応型訪問介護；1件
- ▶ ・認知症対応型通所介護；3件
- ▶ ・密着型通所介護；5件
- ▶ ・小規模多機能型居宅介護；8件
- ▶ ・認知症対応型共同生活介護；28件
- ▶ ・地域密着型介護老人福祉施設；6件
- ▶ ・看護小規模多機能型居宅介護；1件
- ▶ ・居宅介護支援事業所；9件

運営指導の流れ

施設内巡回（設備・掲示物等の確認）

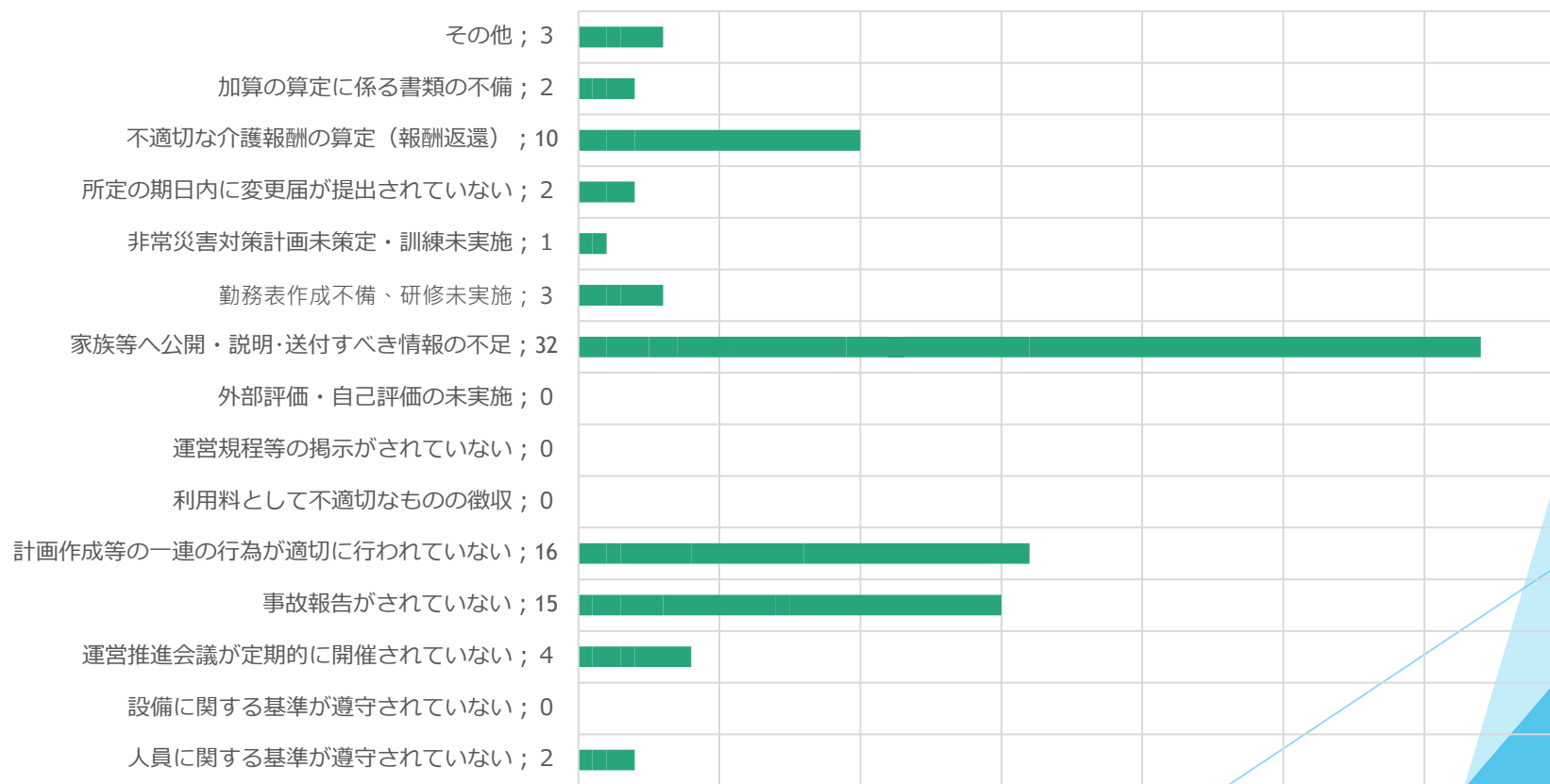
事前提出資料の確認、ヒアリング

事業所保管の帳簿等の内容確認、ヒアリング

講評・質疑応答

運営指導における主な指摘事項

これまでの運営指導で特に多かった指摘事項、運営基準についてご紹介します。



内容及び手続の説明及び同意

利用者の同意を得ているか確認できない

重要事項説明書、個人情報使用同意書、サービス計画書等、利用者に対して内容を説明し、同意を得なければならない事項について、

- ・利用者の同意を得ているか
- ・いつ同意を得たのか が、確認できない事例が見られました。

例えば...

- 利用者の署名がなく、利用者家族の署名しかない。
→利用者の同意を得ているか、確認できない。
- 同意を得た日付が未記入
→利用者の同意を得たうえでサービス提供を開始しているか確認できない。

単なる記入漏れのケースがほとんどでしたが、記録がなければ、適切に業務を行っていることが証明できなくなってしまう。漏れがないか今一度点検をお願いいたします。

利用者に代わり、利用者の家族が署名する場合、あくまでも「代筆者」または「代理人」として行っていることがわかるように記録してください。

利用者に対する説明と同意

重要事項説明書に第三者評価の実施状況の記載がない

事業者は利用者に適切なサービスを提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、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）等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について文書を交付して懇切丁寧に説明し、同意を得なければならないですが、実施状況についての記載が確認できない事例が多数みられました。

第三者の評価機関（外部機関）から評価を受けているかどうかは、サービス提供の透明性が確保されているかどうかの判断材料の一つとなります。

重要事項説明書への記載状況を確認してください。

主な指摘事項

ハラスメント防止対策

ハラスメント防止のための取組が不足している

ハラスメント防止対策を講じることは、令和3年度から事業者の義務となっております。（経過措置はありません）取り組み内容が不足している事例が見られました。

ハラスメントとは以下が含まれます。

- ・セクシュアルハラスメント（性的言動によるもの）
- ・パワーハラスメント（優越的な関係を利用した言動によるもの）
⇒パワーハラスメントには、カスタマーハラスメント（利用者・家族からの著しい迷惑行為等）を含みます。

ハラスメント防止対策

ハラスメント防止のための取組が不足している

①事業者が講ずべき措置の具体的内容

- a. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- b. 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

②事業者が講じることが望ましい取り組みについて

介護現場では特に、利用者・家族からのカスタマーハラスメントの防止が求められます。例えば、パワーハラスメント（優越的な関係を利用した言動によるもの）指針の例では、

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 被害者への配慮のための取り組み（例：メンタルヘルス相談、ハラスメント加害者に対し一人に対応させない配慮）
- 被害防止のための取り組み（例：マニュアルの作成、研修の実施）

主な指摘事項

ハラスメント防止対策

ハラスメント防止のための取組が不足している

介護事業者向けの手引きとしては、

- ・ 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
- ・ (管理職・職員向け) 研修のための手引き 等があります。

厚生労働省ホームページに掲載されています。

ハラスメント防止対策は事業者（運営法人）の義務です。

指針等が作成されているかどうか確認し、不明な場合は運営法人に確認し、事業所でも保管し、いつでも従業員が手に取って閲覧できるように工夫し、どこに相談すればよいのか等、従業員を守るためにしっかり周知をお願いいたします。

主な指摘事項

運営推進会議の設置と運営

運営推進会議を適切に行っていない

運営推進会議（定期巡回・随時対応型訪問介護においては「介護・医療連携推進会議」）はサービスの質を確保するために事業所が自ら設置し、サービス内容を明らかにして評価を受けるものだが、適切に実施されていない事例が見られました。

例えば...

- 会議の構成員が不足している。
- 会議の開催回数・開催間隔（月）が基準を満たしていない。
- 会議の結果を公表していない。

基準（次ページ参照）の再確認をお願いいたします。

運営推進会議の設置と運営

	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 GH 看護小規模多機能型居宅介護 地域密着型特養	定期巡回・随時対応 型訪問介護
構成員	利用者・利用者の家族・地域住民の代表者 包括支援センター職員・当該サービスに知 見を有する者※ 等		左記に加え、地域の 医療関係者
開催回数	概ね6月に1回以上	概ね2月に1回以上	概ね6月に1回以上
記録作成と公表	必要		
記録の保存期間	2年間		

※構成員の「知見を有する者」とは客観的・専門的な立場から意見を述べることができる方を
選任していただきます。例) 他事業所の管理者、居宅介護支援事業所のケアマネージャー等

「地域住民の代表者」とは町内会役員、民生委員、老人クラブの代表等が考えられる。

- 開催方法について、新型コロナウイルス感染症が5類に移行後は対面かテレビ電話装置
等を活用して開催する基準に戻っております。

主な指摘事項

計画作成等の一連の行為が適切に行われていない

認知症対応型通所介護計画の作成を管理者が行っていない

認知症対応型通所介護の例

管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した計画を作成しなければならないが、従業者が作成されている事例が見られました。

認知症対応型通所介護に限らず、サービス計画の作成の基準を再確認し、計画の作成をお願いいたします。

主な指摘事項

計画作成等の一連の行為が適切に行われていない

課題把握のために行った面接の記録がない

地域密着型介護老人福祉施設の例

課題の把握に当たっては、入居者及びその家族に面接して行わなければなりません。面接を実施した記録がない事例が見られました。

実際、「課題把握のための面接」は実施されていますが、実施した時間、場所、面接で得た情報が記録に記載されていない場合は、実施した事実を確認することができません。記録の充実と計画作成の手順の確認をお願いいたします。

主な指摘事項

計画作成等の一連の行為が適切に行われていない

医療系サービスを計画に位置づけた際に医師に計画を交付していない

小規模多機能型居宅介護・居宅介護支援事業所の例

利用者が医療系サービスの利用を希望している場合その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、指示があることを確認したが、意見を求めた主治の医師等に当該居宅サービス計画を交付していない事例が見られました。

主治の医師等とのより円滑な連携に資するようお願いいたします。

主な指摘事項

計画作成等の一連の行為が適切に行われていない

計画変更に際し、軽微な変更の場合における記録が実施されていない

地域密着型介護老人福祉施設・居宅介護支援事業所、小規模多機能型居宅介護の例
担当者変更や目標期間延長について、「軽微な変更」とし、一連の業務を省略している事例が見られました。



ケアプランにおける「軽微な変更」を適用する場合においては、客観的な事実や根拠、介護支援専門員の判断を、簡潔かつ適切な表現で記載することが必要です。

ケアプランに加筆修正する場合は、利用者もしくは入居者または家族の同意を得る必要があります。勝手に加筆修正はできません。

居宅介護支援の運営基準

重要事項の説明が不十分である

居宅介護支援の提供の開始に当たっては、次のア～ウについて、あらかじめ文書を交付して説明を行う必要があります。（下記ア・イは介護予防支援も該当）

ウについては令和3年度から説明を行うことが必要です。

- ア 利用者は複数の指定居宅サービス事業者等の照会を求めることができること。
- イ 利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること
- ウ 前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護等がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合と、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等がそれぞれ提供された回数のうち、同一の事業者によって提供されたものの占める割合（上位3位まで）

※前6月間とは、前期（3～8月）後期（9～2月）のいずれか直近の期間

おわりに

基準については、提供するサービスの事業がその目標を達成するために必要な最低限度の基準を定めたものです。事業者は、常にその事業の運営の向上に努めなければなりません。特に令和6年度には介護保険法改正、介護報酬改定が予定されております。関係法令等資料を入手し、十分に内容を確認するなどして運営基準遵守に努め、適切なサービス提供を行っていただきますようお願いいたします。