

令和4年度 第1回
介護サービス事業者等 集団指導

伊賀市 医療福祉政策課
福祉監査係

2022(令和4)年6月24日

令和4年度 指導方針及び重点項目について

1. 指導目的
2. 指導方法
3. 過年度の指摘事項
4. 本年度の指導方針及び重点項目

1. 指導目的

サービスの質の確保と保険給付の適正化

市は指導により、介護保険施設等が適正なサービスを行うことができるように支援し、サービスの質の確保と向上及び自ら法令等を遵守する事業者の育成を目指す。

指導は行政指導

行政指導は、処分行為ではなく、相手方の任意の協力によってできるもので、強制力はありません。

ただし、施設側に運営基準違反や介護報酬の不正請求等が認められる場合は、勧告や指定取消等の行政処分を行います。

2. 指導方法

□ 集団指導

正確な情報の伝達・共有により不正等の行為を未然防止するために、年1回以上、管理者等を1か所に集合させて行うもの

□ 運営指導（実地指導）

介護保険施設等ごとに、介護サービスの質、運営体制、介護報酬請求の実施状況等の確認のため、原則、実地により行うもの

運営指導（実地指導）の全体的な流れ

運営指導の流れ等	
事前	<ol style="list-style-type: none">1 施設・事業所へ通知（原則1ヶ月前まで）2 事前確認資料の提出（自己点検表等を2週間前まで）
当日	<ol style="list-style-type: none">3 運営指導（実地指導）<ul style="list-style-type: none">○サービスの質に関する確認○サービスの質を確保する体制に関する確認○報酬請求に関する確認4 結果の伝達
事後	<ol style="list-style-type: none">5 指導結果の通知（1ヶ月以内）<ul style="list-style-type: none">○改善を要する事項がある場合○介護報酬について過誤調整を要すると認められた場合6 改善報告書の提出・受領・審査（1ヶ月以内）

運営指導の当日の流れ

時間	内容
9 : 30	開始 あいさつ、担当職員紹介
9 : 40～11 : 00	事業所内検査 書類検査 管理者及び関係職員ヒアリング (自己点検シート等に基づく)
11 : 00～11 : 30	講評準備及び講評
11 : 45	終了

3. 過年度の指摘事項

○平成30年度 から 令和3年度分 を集計

平成30年度～令和3年度	件数
運営指導（実地指導）実施事業者数	55件
うち文書指摘事業者数	54件
改善事項	24件
指摘事項	89件
指導事項	84件
合計	197件

○集計内訳

点検区分	点検項目	件数	占有率
	人員基準	従業員の員数	5件 2.5%
➡	運営基準	内容及び手続の説明及び同意	71件 36.0%
	運営基準	利用料等の受領	4件 2.0%
	運営基準	介護支援の基本的取扱方針	3件 1.5%
➡	運営基準	介護支援の具体的取扱方針	35件 17.8%
	運営基準	介護計画の作成	7件 3.6%
	運営基準	管理者の責務	4件 2.0%
	運営基準	運営規程	6件 3.1%
	運営基準	勤務体制の確保等	4件 2.0%
	運営基準	虐待の防止	1件 0.5%
	運営基準	非常災害対策	2件 1.0%
	運営基準	衛生管理等	1件 0.5%
	運営基準	掲示	6件 3.1%
➡	運営基準	秘密保持等	14件 7.1%
	運営基準	広告	2件 1.0%
	運営基準	苦情処理	9件 4.6%
	運営基準	地域との連携等	8件 4.1%
	運営基準	事故発生時の対応	3件 1.5%
	運営基準	会計の区分	1件 0.5%
	運営基準	記録の整備	2件 1.0%
		その他	9件 4.6%
		総数	197件 100.0%

内容及び手続の説明及び同意

- 重要事項説明書並びに運営規程において、誤字や不適當な表現等が確認されたため、改めた上で双方の整合性を図ること。
- 内容及び手続の説明及び同意の前にアセスメントを行っているケースが見られたため、サービス提供の開始に際しては、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要その他利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得ること。
- 家族の名において同意署名をしている事例が見られた。計画の内容については、利用者の同意が必要であるので、利用者の名において署名をするとともに、家族等が代筆した場合は、併せて署名をすること。

介護支援の具体的取扱方針

- サービス計画に福祉用具貸与を位置付けるにあたっては、その利用の妥当性を検討し、当該サービス計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証した上で、継続する必要がある場合は、その理由を当該サービス計画に記載すること。
- 利用者が医療サービスの利用を希望している場合には、当該利用者の同意を得て、主治の医師等の意見を求めること。
- 職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。新規採用時の研修内容に盛り込み、研修内容の記録をすること。

秘密保持等

- サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、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ておくこと。
- 介護従業者その他の従業者が、従業者でなくなった後においても、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、誓約書を取るなど必要な措置を講じること。
- 個人情報の取り扱いについて、利用者に関する書類等は鍵付きのロッカー等に保管するなど、個人情報の漏洩、紛失のないよう適切な措置を講じること。

改善されていますか？
今一度ご確認ください！



4. 本年度の指導方針及び重点項目

指導方針

利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭に置き、介護保険サービス事業者等の支援を基本とし、介護給付等対象サービスの取扱い及び介護報酬の請求に関する事項について、周知徹底する。

重点指導項目

1. 感染症対策の強化
2. 業務継続に向けた取組の強化
3. 高齢者虐待防止の推進

感染症対策の強化

感染症の発生及びまん延等防止に関する取組の徹底を求める観点から、以下の取組を周知徹底する。

- ・ 委員会の開催
- ・ 指針の整備
- ・ 研修、訓練の実施

具体的には

- 感染症予防及びまん延防止のための取組状況の確認
- 委員会名簿、委員会の記録
- 感染症予防及びまん延防止のための指針の確認
- 感染症予防及びまん延防止のための研修の記録
- 感染症発生時のシミュレーション訓練の記録

業務継続に向けた取組の強化

感染症や非常災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、全ての介護サービス事業所等を対象に、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）の実施等を周知徹底する。

具体的には

- 業務継続計画の整備状況の確認
- 従業者への周知、研修計画や実施記録
- 感染症や非常災害時のシミュレーション訓練の記録

高齢者虐待防止の推進

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることを周知徹底する。

具体的には

- 虐待防止委員会の開催状況や記録
- 虐待の発生や再発防止のための指針の確認
- 研修計画や実施記録
- 担当者を設置したことがわかる文書
- 各種マニュアル及びヒヤリハットの記録

運営指導（実地指導）の標準確認項目等

勤務実績表／タイムカード	研修計画、実施記録
勤務体制一覧表／資格証	非常災害時対応マニュアル（対応計画）、通報、連絡体制
重要事項説明書運営規程	避難訓練の記録
利用契約書（利用者又は家族の署名、捺印）	消防署への届出
サービス担当者会議の記録	個人情報同意書
サービス計画一式、アセスメント、モニタリング記録	従業員の秘密保持誓約書
個別援助計画、（利用者及び家族の署名、捺印）	パンフレット／チラシ
サービス提供記録	苦情の受付簿、対応記録／ヒヤリハットの記録
業務日誌	苦情対応マニュアル
送迎記録	事故対応マニュアル
請求書／領収書／国保連への請求書控え	市町村、家族、介護支援専門員への報告記録
緊急時対応マニュアル	再発防止策の検討の記録

自己点検シート等の各種様式類については、
伊賀市ホームページ (<https://www.city.iga.lg.jp>)

トップ ⇒ 健康・福祉 ⇒ 社会福祉・地域福祉 ⇒
福祉監査 ⇒ 福祉監査係 ⇒ **介護サービス事業者向け情報**

から取得してください。



職場内研修

今回の受講内容を従業員全員で共有して

よりよいケア

&

適切な事業運営

