

令和4年度運営指導の結果について

～自主点検表等で点検を実施しましょう～

複数の介護サービス事業所等を運営している事業者におかれましては、運営指導で指摘となった事項について、全ての介護事業所等に周知し、情報共有に努めてください。

※令和4年度から名称が「実地指導」から「運営指導」に改められました。

青森市 福祉部 指導監査課

令和4年度 介護サービス事業者等集団指導

この資料で使用するサービス区分（略称）について

略称	サービス等名称
訪問系	訪問介護、（介護予防）訪問入浴介護、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
通所系	通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
短期系	（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護
多機能系	（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
福祉用具	（介護予防）福祉用具貸与、特定（介護予防）福祉用具販売
介護支援	居宅介護支援、介護予防支援
居住系	（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
施設系	介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
老福	養護老人ホーム、軽費老人ホーム

各ページについて、説明内容が該当するサービス等については、次の例のように大枠・着色で略称を表示しています。

例）施設系の場合

訪問系	通所系	短期系	多機能系	福祉用具	介護支援	居住系	施設系	老福
-----	-----	-----	------	------	------	-----	------------	----

令和4年度運営指導実施状況

令和4年度に運営指導を行った介護サービス事業所の約4割の事業所に対して改善報告を求めています。

サービス種別	実施件数	左記のうち 要改善報告	左記のうち 要報酬返還
訪問介護	21	15	3
(介護予防)訪問看護	4	0	0
(介護予防)訪問リハビリテーション	1	0	0
(介護予防)通所リハビリテーション	1	0	0
通所介護	8	2	0
地域密着型通所介護	6	5	1
(介護予防)福祉用具貸与	5	0	0
特定(介護予防)福祉用具販売	5	0	0

サービス種別	実施件数	左記のうち 要改善報告	左記のうち 要報酬返還
(介護予防)認知症対応型通所介護	1	1	0
(介護予防)認知症対応型共同生活介護	18	8	1
(介護予防)短期入所生活介護	1	0	0
(介護予防)短期入所療養介護	3	0	0
(介護予防)小規模多機能型居宅介護	2	1	0
介護老人保健施設	2	0	0
介護医療院	2	1	0
居宅介護支援	15	4	2
合 計	95	37	7

※ 令和4年6月から令和5年1月実施分

令和4年度主な指摘事項等

項目	解説 ページ
高齢者虐待防止に関すること	4～5
ハラスメント対策に関すること	6
サービスの提供の記録に関すること	7
居宅サービス計画に関すること	8
地域との連携に関すること	9
領収証の交付に関すること	10
報酬返還指導事例について	11～18
運営状況の自主点検	19

高齢者虐待防止に関すること

問題点・指導事例

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

【 問題点 】

一部の従業者に対して高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。

【 指導事例 】

全従業者に対して、高齢者虐待の防止等のための措置として、研修を定期的に実施すること。

※ 研修を欠席した従業者に対しても、資料配付のみに留めず、別日での研修実施や個別説明を行い、実施状況が把握できるよう、実施記録を整備することが望ましい。



虐待防止の研修（※）の実施に加えて、以下の取組みが令和6年度から義務付けられている。（経過期間中は、実施に努めること）

※研修の回数は、サービスによって異なる。

利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から

- ①虐待発生又はその再発を防止するための委員会の開催
- ②虐待発生又はその再発を防止するための指針の整備
- ③虐待発生又はその再発を防止するため担当者を定める

別紙資料1もご覧ください。

記録の整備（研修）

研修記録

（作成例）

令和●年●月●日

所属		氏名	
研修名			
日時	令和●年●月●日、 9:00~ 9:30		
会場	A会議室		
講師	管理者 ○○ ○○		
参加者	○○、○○、○○、○○、○○、○○、○○、		
研修内容			
備考	欠席者 △△（12/10）、▲▲（12/10）、□□（12/13） ※（）内伝達研修実施日		

高齢者虐待防止の研修に限らず、研修については参加者や実施状況を記録し、従業員の受講状況を把握することも大切です。



参加者の記載のほか、欠席者についてのフォロー（いつ、誰に、どのように対応したか）を記録

ハラスメント対策

問題点・指導事例

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

【問題点】

職場におけるハラスメント対策について必要な措置を講じていない。



【指導事例】

必要な措置について

- ・ 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発すること。
- ・ 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、職員に周知すること。

【参考資料】

介護現場におけるハラスメント対策（マニュアル、研修手引き、研修動画）
《掲載場所》

厚生労働省ホームページ（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護

> 介護・高齢者福祉 > 介護現場におけるハラスメント対策

サービスの提供の記録

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

問題点・指導事例

【問題点①】（訪問介護のみ）

サービス提供の記録はあるが、一部のサービスの提供（通院介助）の記録に利用者の心身の状況その他必要な事項を記録していない。

【問題点②】

一部の利用者について、サービス提供の記録の記載漏れがある。

【指導事例①、②】

サービスを提供した際には、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録すること。



- ※ 利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供すること。
- ※ サービス提供の完結の日から2年間保存すること。
- ※ ①について、院内介助を行う場合には、病院のスタッフによる院内での介助を得られない状況を確認するため、サービスの内容を記録すること。

訪問系	通所系	短期系	多機能系	福祉用具	介護支援	居住系	施設系	老福
-----	-----	-----	------	------	------	-----	-----	----

問題点・指導事例

【問題点】

一部の利用者について、福祉用具貸与を位置付けた居宅サービス計画に、福祉用具貸与が必要な理由を記載していない。

【指導事例】

居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合は、検討の過程を別途記録し、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載すること。

なお、継続して福祉用具貸与を位置付ける場合には、専門的な意見を聴取するとともに検証し、居宅サービス計画にその理由を再び記載すること。



軽度者へ福祉用具を貸与する場合の留意点

- ※ 状態を確認するため、認定調査票の必要な部分を保険者から入手
- ※ 調査表の写しを福祉用具貸与事業者へ掲示することに同意を得て、保険者より入手した調査票の内容を確認できる文書を福祉用具貸与事業者へ送付
- ※ 軽度者の福祉用具の必要性を判断するため、医師の診断書等により、医師の所見及び医師の名前を居宅サービス計画に記載

問題点・指導事例

【問題点】

運営推進会議（地域・医療連携推進会議）の開催記録を公表していない。

【指導事例】

運営推進会議を開催したときは、ホームページへの掲載、事業所内の備付け等により議事録を公表すること。



- ※ 議事録は、2年間保存すること。
- ※ 記録には開催日時とメンバー氏名及び出欠について必ず記載すること。
- ※ 運営推進会議の議事録については、活動状況の報告、評価、要望、助言等について記録を作成し、市（介護保険課）に提出すること。
- ※ 運営推進会議の記録は、事業所内の窓口やホームページ等への掲載などで公表すること。
- ※ 公表に当たっては、個人情報の取り扱いに十分配慮すること。

領収証の交付

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

問題点・指導事例

【問題点】（施設系以外の介護サービス共通）

- ① 領収証を交付しているが、医療費控除の対象となる利用者（訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスを併せて利用している者等）か否かの確認をせず、すべての領収証に医療費控除の額を記載している。
- ② 領収証を交付しているが、医療費控除の対象となる利用者の領収証に当該控除の額を記載していない。

【指導事例①、②】

利用者に交付する領収証の記載に当たっては、当該利用者の居宅サービス計画に、訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスが位置付けられていることを確認した上で、領収証に居宅介護支援事業者名（介護予防支援事業者名）及び医療費控除の額を記載すること。

報酬算定の自主点検

報酬算定において、解釈誤り等による不正には当たらない誤りなどが確認された場合、最大で過去5年間分について、介護給付費の自主点検を行い、適正な請求に修正するよう指導します。

報酬算定については、以下の内容を参考に要件等を遵守してください。

- ◆厚生労働省の告示及び留意事項通知を必ず確認し、不明な点は介護保険課へ確認する。
- ◆市販されている書籍等を活用して理解を深める。
- ◆加算の要件については、年度替わり、事業所の人員体制が変わった場合など、自主点検を行う。
- ◆届出のみならず、加算要件を満たしていることを、事業所自ら説明できるよう書類の整備を行う。

次ページからは、今年度実施した運営指導において介護給付費の自主点検を指導した事例についてです。

問題点・指導事例

【問題点①】

特定事業所加算を算定しているが、訪問介護員ごとに作成した研修計画に基づく研修を実施していない。

【指導事例①】

特定事業所加算を算定する場合は、すべての訪問介護員等に対し、訪問介護員ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施すること。



- ① 個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めること。
 - ② 毎年度、少なくとも次年度が始まるまでに計画を定めること。
- ※ 管理者は研修目標達成状況について適宜確認し、必要に応じて改善措置を講ずること。



個別具体的な研修計画作成の好事例について

《個別具体的な研修計画》

- ⊗ 具体的な課題を克服するような内容で研修計画作成している。
- ⊗ 訪問介護員ごとの研修計画は、管理者やサービス提供責任者と共通の認識を持って作成されている。

《研修の実施方法》

- ⊗ 定期的に行っている事業所内研修と個別の研修計画を連動させて、個別の目標に対して年間計画で本人が該当する研修の担当となり、自らの知識を深め、技術を磨いている。

報酬返還指導事例

訪問系	通所系	短期系	多機能系	福祉用具	介護支援	居住系	施設系	老福
-----	-----	-----	------	------	------	-----	-----	----

※訪問系は、(介護予防)訪問看護、(介護予防)訪問リハビリテーションを除く

問題点・指導事例

【問題点②】

介護職員処遇改善加算を算定しているが、市（介護保険課）に届け出ている介護職員処遇改善計画書に基づく取組み内容について職員へ周知されていることが確認できない。

【指導事例②】

介護職員処遇改善加算の算定に当たっては、市（介護保険課）に届け出ている介護職員処遇改善計画書に基づく取組みであるキャリアパス要件（Ⅰ）、（Ⅱ）、（Ⅲ）、職場環境等要件について、介護職員処遇改善計画書を用いて全職員に周知すること。



- ・ 事業所における賃金改善を行う方法等について、介護職員処遇改善計画書を用いて全職員に周知すること。
- ・ 介護職員から加算に係る賃金改善に関する照会があった場合は、当該職員についての賃金改善の内容について、書面を用いるなど分かりやすく回答すること。

※キャリアパス要件（Ⅰ）、（Ⅱ）、（Ⅲ）、職場環境等要件を満たしているか改めて確認をお願いします。

事例に該当している場合は、加算要件を満たしていないことになります！



キャリアパス要件等を満たしていない事例について

《キャリアパス要件Ⅰ》

- ×給料の額について、就業規則や賃金規程等の明確な根拠を書面で整備していない。
- ×給料表はあるが、役職者より一般職の方が高額である。
- ×賃金規程はあるが、「毎年協議し各人ごとに定める」という記述のみである。

《キャリアパス要件Ⅱ》

- ×研修受講は指示しているが、具体的な計画書がない。
- ×研修計画を全ての介護職員に周知されていない。
- ×能力評価を行っていない。

《キャリアパス要件Ⅲ》

- ×経験若しくは資格等に応じた昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組みが明記されていない。
- ×「職員の給与は理事長と施設長が協議し、各人ごとに定める」という記述のみ。
- ×「給与は一定の基準により定める」という記述のみである。

《職場環境等要件》

- ×キャリアパス要件で求められている事項と重複している取組みのみである。
- ×毎年同じ内容を継続して取組んでいる。
- ×職場環境等要件を満たすために要した費用に処遇改善加算金を充てている。

問題点・指導事例

【問題点③】

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成に当たり、利用者が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可能であることや、居宅サービス計画原案に位置付けた居宅サービス事業者等を選定した理由の説明を求めることが可能であることについて、一部の利用者へ口頭による説明のみで行われている。

【指導事例③】

利用者の意思に基づいた契約であることを確保するため、下記の説明を行うこと。
利用者が介護支援専門員に対して、

- ・ 複数の居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であること。
- ・ 居宅サービス計画原案に位置付けた 居宅サービス事業者等の選定の理由の説明を求めることが可能であること。



説明を行う際には、

- ・ 文書を交付すること。
- ・ 理解したことについて必ず 利用申込者から署名を得ること。

問題点・指導事例

【問題点④】

居宅介護支援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、前6月間に居宅介護支援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に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、前6月間に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ごとの回数のうちに同一の事業者によって提供されたものが占める割合等について説明を行っていない。

【指導事例④】

利用者に提供されるサービスが特定の種類又は特定の事業者に不当に偏することのないよう、下記の説明を行うこと。

- ・複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であること。
- ・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可能であること。
- ・前6月間に作成した居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護の占める割合、同一の指定サービス事業所の占める割合（上位3位まで）



説明を行う際には、

- ・文書を交付すること。
- ・理解したことについて必ず利用申込者から署名を得ること。

報酬返還指導事例

その他

サービス等名称	問題点	指導事例
訪問介護	一部の利用者について、訪問 <u>介護計画を作成せず</u> に報酬を請求している。	訪問介護計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析し、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する訪問介護員等の氏名、訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにすること。
（介護予防）認知症対応型共同生活介護	看取り介護加算について、看取りに関する <u>職員研修を実施しておらず</u> 、加算の算定要件を満たしていない。	看取り介護加算について、看取りに関する <u>職員研修を行っていること</u> 。

運営状況の自主点検

利用者に適切なサービスを提供するためには、事業者自らが自主的に事業の運営状況を点検し、基準や条例の内容が守られているか常に確認することが必要です。

市では、サービス事業ごとに、法令、関係通知等をもとに運営上必要な事項を点検するための自主点検表を作成しています。少なくとも年に1度は点検を実施するようお願いいたします。

その他

青森市が実施した運営指導における指導事例については、青森市ホームページに掲載し、定期的に更新しておりますので、事業運営の参考としてください。

※「自主点検表」「運営指導における指導事例」掲載場所

青森市ホームページ (<https://www.city.aomori.aomori.jp>)
ホーム > 福祉・健康 > 事業者のかたへ > 福祉・介護事業者
> 高齢福祉・介護サービス事業 > 指導・監査等