

＜香川県＞ 平成30年度実地指導及び指導監査における主な指摘事項

指導項目	指摘事項	考え方
人員関係 人員基準	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿等が整備されておらず、その根拠となる勤務実態が確認できない。 ・非常勤職員（登録ヘルパー）に対して、雇用契約書を締結すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ●障害福祉サービスの事業者は、従業者を常勤換算方法で2.5人以上確保する必要がある。 ●勤務実態が確認できるよう、出勤簿等の整備をする必要がある。 ●常勤換算法は、従業者の延べ時間数を、常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより算出される方法である。
人員基準及び責務 （管理者）	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者が、サービス提供に従事することが多く、従業者の業務の実態の把握等、管理者としての業務が十分に行えていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●管理者は常勤であり、かつ、原則として専ら当該事業所の管理業務に従事する必要があり、従業者として兼務できるのは、当該事業所の管理業務に支障がないときである。 ●管理者は、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。
人員基準及び責務 （サービス提供者等）	<ul style="list-style-type: none"> ・同行援護におけるサービス提供者が資格要件を満たさないままサービス提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業所ごとに、常勤の従業者であって専らサービスの職務に従事するものうち事業の規模に応じて、1人以上の者をサービス提供者としなければならない。 ●同行援護におけるサービス提供者は、平成30年4月以降、同行援護従業者養成研修（一般課程及び応用課程）を修了した者から選任するものとする。
サービス・契約関係 内容及び手続きの説明及び同意	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容が指定を受けたサービスと異なる、職員の体制が古い体制のままである、利用料金・加算項目の記載がない、緊急時の連絡先の記載がないなど、重要事項説明書が十分に整備されていない。 ・平成30年度からの報酬改定に伴う料金改定について、利用者の同意を得られていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●支給決定障害者がサービスの利用の申込みを行ったときは、当該利用申込者に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該利用者に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等、利用申込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、サービスの提供の開始について、当該利用申込者の同意を得なければならない。

指導項目	指摘事項	考え方
サービス・契約関係	<ul style="list-style-type: none"> ・内容及び手続きの説明及び同意 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者との契約に際して、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、30日間の予告期間を置いて、理由を示した文書で通知することにより契約を解除するとしているため、文書により通知をしなければならぬ。
心身の状況等の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント票において、その置かれている環境、他の保健医療又は福祉サービスの利用状況等の内容が具体的に記録されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●障害福祉サービスの事業者は、サービスの提供に当たり、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。
サービスの提供の記録	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの具体的内容を記したサービス提供記録票が整備されていない。 ・利用者の確認印が漏れている。 ・サービス提供記録票とサービス提供実績記録票の提供時間、サービス内容、サービス提供者に差異がある。 ・サービス提供記録票の記録及び利用者からの確認を、サービスを提供した日と別の日に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者及び事業者が、その時点でのサービスの利用状況等を把握できるようにするため、障害福祉サービスの事業を行う者は、サービスを提供した際には、サービスの提供日、提供したサービスの具体的内容、実績時間数、利用者負担額等の利用者へ伝達すべき必要な事項を、サービスの提供の都度記録し、利用者の確認を得なければならない。
介護給付費の額に係る通知等	<ul style="list-style-type: none"> ・法定代理受領により介護給付費の支給を受けた場合において、利用者により介護給付費の通知がなされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者負担があるに問わず、事業者は市町から法定代理受領を行うサービスの介護給付費の支給を受けた場合には、利用者により介護給付費の額を通知しなければならない。
サービスの基本取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成の度合いや利用者の満足度等について、モニタリングが実施されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●サービスは漫然かつ画一的に提供されることがないよう、個々の利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて提供されなければならない。 ●相談支援事業所のサービス等利用計画の変更がされていなくても、事業所において、モニタリングを実施し、個別支援計画の変更の有無を検討すること。

指導項目	指摘事項	考え方
サービス・契約関係	サービスの基本取扱方針	<ul style="list-style-type: none"> ●そのサービスについて、目標達成の度合いや利用者の満足度等について常に評価を行い、計画の見直しを行い、改善を図らなければならない。 また、その評価した内容については、記録として残すこと。
運営基関係	事故発生時の対応 (運営規程)	<ul style="list-style-type: none"> ●事業者は、次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する運営規程を定めておかなければならない。 ・事業の目的及び運営の方針 ・従業員の職種、員数及び職務の内容 ・営業日及び営業時間 ・サービスの内容及び利用者等から受領する費用の種類及びその額 ・通常の事業の実施地域 ・緊急時等における対応方法 ・事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類 ・虐待の防止のための措置に関する事項 ・その他運営に関する事項
虐待防止の措置 (運営規程)	<ul style="list-style-type: none"> ・個々の利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるよう虐待を発見した場合等への対応に係るフローシートを作成されていない。 ・従業員が虐待を発見した場合の行動内容をより詳細に定めること。 	<ul style="list-style-type: none"> ●運営規程において、虐待の防止のための措置を定めておかなければならず、より実効性を担保する観点から、個々の利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるための必要な措置について、あらかじめ運営規程に定めることとしている。
金銭の虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・買物など、利用者の現金やカードを取り扱う場合、金銭出納簿の作成がされていない。 ・買物支援における金銭出納簿について、トラブル回避のため、預り金を第三者が月ごと確認するなど体制を検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ●買物の際に利用者から借り受け現金やカードの管理については、金銭出納簿を作成し、利用者から確認を得ること。また、虐待の未然防止のため、定期的に、管理者やサービス提供者と別者といった、サービス提供者と別の者が確認すること。

指導項目	指摘事項	考え方
運営基準関係	<p>苦情解決</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するためのフローシート等が作成されていない。 苦情を受付けた場合の対応するためのフローシートについて、高齢者用だけでなく、障害者用としてのフローシートを作成すること。 <p>勤務体制の確保等</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月の勤務実績表が作成されておらず、人員基準を満たしているかの確認ができていない。 常勤から非常勤になった従業員について、雇用形態に合った雇用契約書を締結すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は、提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。 事業所ごとに月ごとの勤務体制表を作成し、従業員については、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である等明確に定める必要がある。 勤務実績において、人員基準(常勤換算方法で2.5人以上)の従業員の確保を確認すること。
その他	<p>秘密保持等</p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員から秘密保持に係る誓約書が取れていないなど、秘密保持に係る必要な措置がなされていない。 利用者の個人情報、他の事業所と共有するための同意書が取れていない。 <p>社会福祉施設等災害対策 (非常災害対策計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> 非常災害時対策計画(フローシート)が作成されていない。 非常災害時対策計画(フローシート)の作成において、避難誘導を行う旨も追記すること。 <p>研修の実施及び研修機会の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 一年を通じた研修計画が作成されていない。 研修を実施しているが、研修結果の記録が残されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 従業員が利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、他の障害福祉サービス事業者と共有するために、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から文書により同意を得ておかなければならない。 従業員が利用者の有する問題点や解決すべき課題等の個人情報を、他の障害福祉サービス事業者と共有するために、あらかじめ、文書により利用者又はその家族から文書により同意を得ておかなければならない。 障害福祉サービスの事業を行う者は、非常災害対策に関する具体的な計画を作成し、事業所の見やすい場所にその概要を掲示しなければならない。なお、その計画は、利用者へのサービス提供中に発生したものを想定すること。 障害福祉サービスの事業を行う者は、職員又は従業員の資質向上のために、毎年具体的な研修計画を作成し、その計画に基づき研修を実施し、その研修結果を記録するほか、研修の機会を確保しなければならない。

指導項目		指摘事項	考え方
その他	変更届	<ul style="list-style-type: none"> • 管理者やサービス提供者責任者が変更されているにもかかわらず、変更届が提出されていない。 • 人員基準を満たしているか確認するための勤務実績表において、登録ヘルパーも含めて再確認のうえ作成し直すこと。また、このことに伴う変更届を提出すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所の名称、所在地その他の事項に変更があったときは 10 日以内に変更届を提出しなければならない。

＜高松市＞ 平成30年度 居宅介護等事業所 実地指導 指摘事項

項目	指摘事項	考え方
報酬について		通院等介助については、病院へのタクシーでの移動時間や病院の待ち時間は除いて算定すること。
初回加算	<ul style="list-style-type: none"> ・本来算定できない時間を含めて算定している。 ・加算の算定要件を満たしていない場合について算定している。 	初回加算は、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供者がサービスを提供した場合や同行した場合に、初回について算定できるものであるが、この要件を満たしていない場合について、加算を算定していた。再度、加算の算定要件を確認しておくこと。
介護給付費の額に関わる通知	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して、介護給付費の額を通知していない(法定代理受領)。 ・介護給付費を受領する前に通知している。 	法定代理受領を行っている利用者に対して、高松市から介護給付費を受領後(サービス提供月の翌々月15日以降)に額を通知すること。また、まとめて通知するのではなく、毎月通知すること。
利用者負担上限額管理加算	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者負担上限額管理結果票の利用者確認欄の確認日がサービス提供月の翌月10日以降になっている。 	サービス提供月の翌月10日までに利用者を確認してもらうこと。
福祉・介護職員処遇改善加算	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉・介護職員処遇改善計画の内容について、従業員に周知していない。 	福祉・介護職員処遇改善計画の内容については、掲示板等への掲示や文書による通知等、適切な方法で、雇用する全ての福祉・介護職員に対し周知すること。
実績記録票	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供者印、利用者確認印が漏れている。 ・実績記録票の初回加算算定時の記入がない。 ・実績記録票を鉛筆で記入していた。 	<p>実際にサービス提供を行った者が押印すること。また、利用者確認印は、サービス提供の都度利用者押印してもらうこと。</p> <p>初回加算算定時は実績記録票の備考欄に「初回加算算定」と記入すること。</p> <p>実績記録票は鉛筆ではなく、ボールペン等で記入すること。</p>
サービス提供記録個票(提供日、サービス内容について記録したもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・訂正箇所には訂正印がない。 ・修正液で訂正している。 ・サービス提供記録個票の内容が不十分である。 	<p>訂正箇所には二重線を引き、利用者に訂正印を押印してもらうこと。</p> <p>サービス提供記録個票を作成し、サービス提供の都度、記録しておくこと。記録に関しては、サービス提供時間、提供者名、提供内容の詳細(行き先、交通手段等含む)を記入し、利用者の確認印を押印してもらうこと。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供記録個票を鉛筆で記入していた。 	サービス提供記録個票は鉛筆ではなく、ボールペン等で記入すること。

項目	指摘事項	考え方
利用者との契約について	<ul style="list-style-type: none"> 契約書の契約期間、契約者名、同意欄の記入漏れがある。 契約期間が受給者証の支給決定期間を超えて締結している。 文面に誤りがある(法律名、人員配置等、実施地域、苦情受付機関)。 契約書に割印をしていない。 契約期間等の記載を鉛筆で記入していた。 	<ul style="list-style-type: none"> 契約締結の際は必ず記入しておくこと。 契約書の契約期間は、受給者証の支給決定期間内で締結すること。 契約締結時の状況に応じた文面に訂正すること。 契約書については、割印をして整備すること。 契約期間等は鉛筆ではなく、ボールペン等で記入すること。
受給者証	<ul style="list-style-type: none"> 訪問系サービス事業者記入欄(別冊)の写しを保管していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問系サービス事業者記入欄は、新規契約時、契約支給量変更時、契約終了時には記入し、事業所印を押印したうえで写しを保管すること。
契約内容報告書	<ul style="list-style-type: none"> 契約内容報告書が提出されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者との新規契約時、契約支給量変更時、契約終了時には作成し、支給決定市町へ提出すること。
アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> 作成者の記入漏れがある。 アセスメントの記録がない。 サービス提供責任者が行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> アセスメントは、サービス提供責任者が、サービス利用開始日までに利用者に面接して行い、利用者の状況等情報収集を行った内容を詳細に記録に残すこと。また、作成日・作成者を明確にすること。
居宅介護計画書	<ul style="list-style-type: none"> 利用者同意日の記入漏れがある。 利用者に交付していない。 作成日、利用者同意日がサービス利用開始以降となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> アセスメントを行い、利用者の身体状況、サービス利用意向等必要事項を把握したうえでサービス利用開始までに計画書を作成し、利用者に説明・同意を得て、署名してもらうこと。なお、利用者が署名できない場合は、代筆者名、筆柄を記入してもらうこと。また、同意を得た計画書は、利用者に交付すること。
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングを適切に行っていない。 記録が不十分である。 	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングは利用者と同様にして、サービスの利用意向等を確認し、記録に残しておくこと。また、作成日・作成者を明確にすること。

項目	指摘事項	考え方
<p>運営等について</p> <p>従業者との雇用契約書等</p> <p>従業者の健康管理</p> <p>従業者の出勤記録</p> <p>非常災害対策</p> <p>研修</p> <p>運営規程</p> <p>秘密保持等</p> <p>苦情解決</p> <p>事故発生時の対応</p> <p>ヒヤリハット</p>	<ul style="list-style-type: none"> 雇用契約書の文面・内容が実態と異なる。 労働基準法に定める「必ず明示しなければならない事項」が明示されていない。 労働者名簿がない。 定期健康診断を実施していない。 従業者のタイムカードの訂正箇所に、訂正印を押印すること。 具体的な計画がない。 概要を掲示していない。 具体的な研修計画がない。 研修の記録がない。 虐待防止及び衛生管理・感染症予防に関する研修を行っていない。 マニュアルを作成していない。 運営規程が掲示されていない。 利用者やその家族に関する情報を使用する際、あらかじめ文書により同意を得ていない。 マニュアルを作成していない。 重要事項説明書に受付窓口の連絡先が記載されていない。 受付担当者と解決責任者が同一人物である。 マニュアルを作成していない。 記録様式を設けていない。 ヒヤリハットの記録において、一部不備が見受けられたので、今後は正すること。 	<p>従業者との雇用契約については、労働基準法に定める必ず明示しなければならない事項を明示し、文面・内容等、実態に合った適切な契約書面で締結すること。</p> <p>労働者名簿帳は、事業所ごとに整備し、備え置くこと。</p> <p>労働安全衛生規則第44条に基づき、常時使用する労働者に対して、医師による定期健康診断を実施すること。</p> <p>従業者のタイムカードの訂正箇所には、二重線を引き、訂正印を押印すること。</p> <p>高松市社会福祉施設等の人員、設備、運営等の基準等に関する条例第4条に基づき、非常災害対策に関する具体的な計画を作成し、事業所の見やすい場所にその概要を掲示すること。</p> <p>高松市社会福祉施設等の人員、設備、運営等の基準等に関する条例第6条に基づき、従業者の資質の向上のために毎年具体的な研修計画を作成し、当該研修計画に基づき全ての従業者に対して研修を実施し、当該研修の結果を記録すること。</p> <p>マニュアルを作成し、年1回以上研修を行うとともに、研修記録を保管すること。</p> <p>利用者が居やすい場所に、運営規程その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示すること。</p> <p>利用者の個人情報を取り扱うので、あらかじめ個人情報使用の同意書をとる等、必要な措置を講ずること。</p> <p>苦情解決については、対応マニュアルを作成し、重要事項説明書等に記載する等して、必要な措置を講ずること。また、受け付けた苦情については、受付日、内容等を記録すること。</p> <p>苦情受付担当者と苦情解決責任者を別に設置すること。</p> <p>事故が発生した場合の対応方法については、マニュアルを作成し、事故発生時には記録を残すこと。</p> <p>また、サービスの提供による利用者へのけが(医療機関で受診を要したもの)または死亡事故の発生時には市へ事故報告書を提出すること。</p> <p>ヒヤリハット事例については、経過や結果などを記録すること。また、事例は事業所内で共有すること。</p>

項 目	指 摘 事 項	考 え 方
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・変更届が提出されていない。 ・ヘルパーの勤務体制が明確になっていない。 ・事業の会計を、その他の事業の会計と区分していない。 	<p>サービス提供者や運営規程等、変更届に掲げる項目に変更があった場合は、速やかに変更届を提出すること。</p> <p>ヘルパーの月ごとの勤務表を作成し、勤務体制を明確にしておくこと。</p> <p>複数の事業に共通する支出がある場合は、実態に即した合理的な方法で按分すること。</p>