

令和3年度

介護保険サービス事業者集団指導資料

【 I 共通資料（その1） 】

行政処分について

実地指導における指摘事項等について

令和3年度報酬改定について

苦情相談について

事故報告書について

業務管理体制について

各種申請・届出、市からの情報発信について

令和4年3月

和歌山市指導監査課

1 行政処分について

介護保険サービスは、国民が納めた保険料や公費で運営されている制度である。基準違反や不正請求といった行為は、利用者に不利益を及ぼすのみならず、わが国の介護保険制度全体の信頼を損なうものである。

市としては、この集団指導をはじめとする業務において、各サービスが適切に運営され、利用者（被保険者）が安心してサービスを受けられるよう、介護保険制度の担い手である事業者に対し助言や支援を行いたいと考えている。一方、不正行為が明らかとなった場合には、介護保険法をはじめとする法令に基づいて、厳正な行政処分を行うこととしているので留意いただきたい。

（1）本市の行政処分事例

令和3年度、市が行政処分を行った事例について、市ホームページで公開されている報道機関への提供資料をもとに述べる。

今回のような事案の発生を契機として、法人内において法令遵守の意識を改めて共有したうえ業務に取り組まれない。

① 訪問介護事業所・地域密着型通所介護事業所の指定取消処分

（別紙1-1-1参照）

【事例】

・対象サービス	訪問介護、地域密着型通所介護
・行政処分の内容	指定の取消し（介護保険法第77条、第78条の10）
・経済上の措置	介護給付費等の返還（保険者等が徴収） （介護保険法第22条、生活保護法第78条）
・行政処分の主な理由	人員基準違反、不正請求、虚偽報告

a 不正請求の例（一部）

- ・ サービス提供責任者が不在であると知りながら、サービス提供責任者による訪問が算定要件である初回加算を算定して請求した。
- ・ 介護職員処遇改善加算について、算定額に相当する賃金改善が行われていないにもかかわらず請求した。
- ・ 実際にはサービスを提供していないにもかかわらず、虚偽の記録を作成して介護報酬を請求した。

b 介護給付費等の返還について、保険者等による徴収決定時に100分の40に相当する金額が加算された。（法的根拠は上記と同様）

c 業務管理体制の監督官庁として市が特別検査（立入検査）を実施し、指定取消処分相当の不正行為が、法人において組織的に行われていたことを確認したため、取締役（法人役員）、両事業所管理者及び実質上の代表者の計4名を欠格事由該当者とした。（介護保険法第70条、78条の2）

d 行政処分事例として、厚生労働省へ報告を行うとともに、都道府県を通じて全国の市区町村へ情報提供を行った。

② （介護予防）認知症対応型共同生活介護事業所の指定の一部効力の停止処分
（別紙1-1-2参照）

【事例】

・対象サービス	（介護予防）認知症対応型共同生活介護
・行政処分の内容	指定の一部効力の停止 （新規受入停止及び介護報酬の請求上限7割） （介護保険法第78条の10、第115条の19）
・経済上の措置	介護給付費等の返還（保険者等が徴収） （介護保険法第22条、生活保護法第78条）
・行政処分の主な理由	不正請求、虚偽報告、虚偽答弁

a 不正請求の内容

- ・夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準を満たさない状態が継続的に発生していたにもかかわらず、当該基準を満たさない場合の減算をせずに請求した。
- ・介護職員処遇改善加算について、算定額に相当する賃金改善が行われていないにもかかわらず請求した。

b 介護給付費等の返還について、保険者等による徴収決定時に100分の40に相当する金額が加算された。（法的根拠は上記と同様）

c 行政処分事例として、厚生労働省へ報告を行うとともに、都道府県を通じて全国の市区町村へ情報提供を行った。

（2）全国の行政処分事例の状況

上記の本市の行政処分事例では、行政処分の主な理由として人員基準違反、不正請求、虚偽報告及び虚偽答弁を挙げたが、不正の手段による指定申請、虐待等の人格尊重義務違反、不正不当な行為等を理由とした行政処分事例も見受けられる。

（3）不正防止のための留意事項

① 【法人】法人内の法令順守の徹底

日ごろから法令、基準等の情報収集を行い、かつ法人内の事業所がこれらを遵守したうえで適切な事業運営ができているか、法人が主体的に業務管理体制を整備したうえで、定期的な確認を行うこと。（「知らなかった。」では済まない。）

② 【サービス提供事業所】事業所の許容量を考慮したうえでサービスを引き受ける

現員の介護職員では提供しきれないサービスの提供を引き受けた結果、法令、基準違反につながる場合がある。利用者の希望に沿ったサービス提供はもちろん重要であるが、事業所として適切に提供できるサービス量を把握することが重要である。

③ 【法人】介護職員処遇改善加算に関する留意事項

上記の本市の事例では、いずれも介護職員処遇改善加算に関する不正請求があった。加算を算定するうえで必要な要件を満たしているか、適切な届出・報告がなされているか、各自

点検いただきたい。また、人事管理・給与支払いに関する事務についても関係法令に従って適切に行い、市が加算に関する報告を求めた場合には挙証できるようにすること。

④ 【居宅介護支援事業所】サービス提供状況の確認

サービス提供事業所による不正請求について、居宅介護支援事業所が適切な給付管理を行っていても、防げたのではないかと考えられる不正請求もある。ケアマネジャーにおいては、アセスメント、モニタリングを適切に行い、利用者への聴き取り、事業所との連絡等を通じて、適切なサービス提供がなされているか確認すること。

2 実地指導における指摘事項等について

（1）実地指導の際に注意していただきたいこと

実地指導を受けるに当たっては、必要書類は速やかに確認できるよう事業所内に準備されたい。実地指導当日に書類が確認できない場合は、原則として書類は存在しないものと判断する。また、その場合、報酬返還や指定基準違反となる可能性があるので留意すること。

（2）実地指導における指摘事項

過去に市が実施した実地指導における主な指摘・指導事項は次のとおり。事業運営の参考とし、同様の指導を受けることのないようにされたい。

① 人員に関する基準（各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 必要な職種について、必要な人数を配置していない。
- ・ 従業員の出退勤記録がなく、勤務実態が確認できない。
- ・ 一定の資格が必要な職種について、資格確認ができる書類を整備していない。
- ・ **指定基準でサービス種類別に定めている人員は、最低限の人員配置である。**必ず基準以上の配置をすること。
- ※ 人員基準欠如により減算となる場合がある。
- ・ 従業者の出退勤記録がない場合、従業者の勤務の実態が不明確であり、人員基準が満たされているか確認できない。法人役員、管理者等であっても、基準上必要な職種である場合は、人員の充足を挙証できるようタイムカード又は出勤簿などの出勤時間・退勤時間が記された記録を作成されたい。また、出勤時間・退勤時間は実際の時間を記録すること。
- ・ 一定の資格が必要な職種の配置に当たっては、資格確認を確実に行うとともに、有効期間のある資格の場合は、更新時に再度、有資格者たる事実を確認し、確認した書類の写し等を保存すること。

② 設備に関する基準（各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 指定時の設備の用途が無届けで変更されている。
- ・ 指定時に届け出た事業所以外の場所（サテライト型事業所を除く。）で業務を行っている。
- ・ 指定時の設備の用途を変更する場合は、変更後10日以内に届出を行うこと。
- ・ 指定基準、個人情報の保護等の観点から認められないので、事業所以外の事業所等で業務を行うことがないようにすること。

③ 運営に関する基準（内容及び手続きの説明及び同意、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 運営規程で定めている内容と重要事項説明書の内容が一致しない。
- ・ 重要事項説明書に記載する「従業員の勤務体制」が現状と一致していない。
- ・ 一定以上所得者における2割負担・3割負担について言及されていない（利用者ごとに、当該利用者の負担割合証に記載の割合に応じた料金を記載する場合は、この限りでない。）。
- ・ 利用料金の記載に誤りがある。
- ・ 算定している加算に関する記載（算定要件、料金等）がない。
- ・ 重要事項説明書に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）について記載していない（訪問入浴介護、訪問看護、居宅介護支援等一部のサービスを除く。）。
- ・ 重要事項説明書に、事故発生時の対応について記載されていない。
- ・ 重要事項説明書に、苦情相談窓口として各保険者及び国民健康保険団体連合会の連絡先が記載されていない。
- ・ 指定権者を「和歌山市」ではなく、「和歌山県」としている。
- ・ 重要事項説明書及び契約書に記載されている記録の保存年数が「サービスを提供した日から5年間」を満たすものとなっていない。
- ・ 介護報酬の改定により、利用料等が変更されたが、利用者又はその家族に対し、当該変更内容の説明を行い、利用者等の同意を得ていない。
- ・ 記載内容が現行サービスに対応していない。

各サービス事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者等又はその家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務の体制その他の利用申込者等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等の同意を得なければならない（文書によるところを電磁的方法で行う場合は、基準を確認いただき、所定の要件を満たしたうえで行うこと。）。

重要事項説明書の内容を変更する場合は、利用者またはその家族に対して、改めて説明し、同意を得る必要がある。なお、サービス提供開始時以外に、介護報酬改定等によって内容変更を行った場合、利用者又はその家族に対して改めて説明し、同意を得ることが適切とされている。この場合、書面の交付は当該変更箇所のみでも構わない。

適宜、重要事項説明書や契約書の見直しを行い、常に最新の内容を説明できるよう留意すること。

また、「介護予防訪問介護」、「介護予防通所介護」等の廃止されているサービスに関する記載については削除し、現行サービスに対応した内容に修正すること。

④ 運営に関する基準（サービス提供の記録）

【指導事例】

- ・ 提供した具体的なサービスの内容の記録が不十分である。（各サービス共通）

サービスを提供した場合は、必ずサービスの提供日、提供時間、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書面（サービス提供記録、業務日誌等）に記録すること。

また、サービス提供時間の記載について、居宅サービス計画等に記載された時間をそのまま記載するのではなく、実際に提供した時間（開始時間・終了時間）を記録すること。

⑤ 運営に関する基準（利用料等の受領、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 介護給付費対象外のサービスの運営について不備がある。

介護給付費対象外のサービスを提供する場合は、当該サービスに係る契約書及び重要事項説明書等を作成し、利用者の同意を得た上でサービス提供を行うこと。

各運営基準では、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いを示しており、例えば訪問介護については以下のとおり。

介護保険給付の対象となる指定訪問介護のサービスと明確に区分されるサービスについては、次のような方法により別の料金設定をして差し支えない。

- 利用者へ、当該事業が指定訪問介護の事業とは別事業であり、当該サービスが介護保険給付の対象とならないサービスであることを説明し、理解を得ること。
- 当該事業の目的、運営方針、利用料等が、指定訪問介護事業所の運営規程とは別に定められていること。
- 会計が指定訪問介護の事業の会計と区分されていること。

（参考）「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて」（平成30年9月28日老推発0928第1号・老高発0928第1号・老振発0928第1号）

⑥ 運営に関する基準（介護サービスの取扱方針（身体的拘束）、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 所定の手続きを経ず身体拘束を行っている。
 - ・ 身体拘束廃止未実施減算の対象であるにもかかわらず、必要な減算を行っていない。
- 《対象サービス》介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」が作成した「身体拘束ゼロへの手引き」では、禁止の対象となっている行為として、具体的に次のような行為が挙げられている。

- 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- 点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- 点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。

- f 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- g 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- h 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- i 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- j 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- k 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

身体的拘束等は、「緊急やむを得ない場合」として、**切迫性、非代替性、一時性**の3つの要件すべてを満たし、適切な手続きを経た場合に限り認められる。

ただし、3つの要件を満たすかどうかの判断は、担当のスタッフ個人（または数名）では行わず、施設全体としての判断が行われるように、**あらかじめルールや手続きを定めておく**必要がある。

（参考）「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」）

a 切迫性

（要件） 利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

（留意点） 身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要となる程度まで入所者等本人等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いことを、確認する必要がある。

b 非代替性

（要件） 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。

（留意点） いかなるときでも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要がある。また、拘束の方法自体も、本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法により行われなければならない。

c 一時性

（要件） 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

（留意点） 本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

身体的拘束等の適正化を図るため、義務違反の施設等の基本報酬を減額する身体拘束廃止未実施減算（事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間、入所者等の全員について所定単位数の10%を減算）がある。

下記減算要件 a～d のいずれか一つでも該当する場合は、身体拘束廃止未実施減算の対象となる。

a 身体的拘束等を行う場合の記録を行っていない。

【指導事例】

- ・ 緊急やむを得ず身体的拘束等を行うに当たり、身体拘束に関する説明書に拘束開始及び解除予定等の具体的な期日が記載されていない。
- ・ 緊急やむを得ず身体的拘束等を行うに当たり、事前に利用者の家族に対し説明していることが確認できない。

利用者本人や家族に対し、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間・時間帯・期間等を詳細に説明し、十分な理解を得る。

身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。なお、介護老人保健施設、介護療養型医療施設及び介護医療院については、医師が診療録に記載すること。

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するか常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合は直ちに解除する。

日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を行い、情報を開示し、ケアスタッフ間、施設全体、家族等関係者の間で直近の情報を共有する。

- b 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っていない。

【指導事例】

- ・ 委員会を設置していない。
- ・ 委員を任命していない。
- ・ 委員会を3月に1回以上開催していない。

委員会を設置し、身体的拘束等の実施の有無にかかわらず、3月に1回以上開催すること。なお、3月に1回とは、前回委員会を開催した日の3月後の日の属する月中とする（4月1日に開催した場合、次回は7月末までに開催しなければならない。）。

委員会の記録を残すとともに、その結果について、介護職員その他の従業者へ周知すること。

委員会は幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、事務長、医師、看護職員、介護職員、生活相談員等）により構成すること。

構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、専任の身体的拘束等の適正化対応策を担当する者を決めておくこと。

委員の任命を行っていない場合は、委員会を設置していないものとする。また、委員の任命は役職ではなく、個人に対して行い、指針に記載すること（別紙記載も可）。

委員会の責任者はケア全般の責任者であることが望ましい。第三者や専門家を活用することが望ましい。（精神科専門医等の専門医の活用等）

委員会は、テレビ電話装置等（リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器をいう。以下、同じ。）を活用して行うことができるものとする。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守すること（令和3年度から運用可能）。

委員会の内容としては、具体的には、次のようなことが想定されるが、身体的拘束等を行っていない事業所においても、身体的拘束等の適正化対策を検討する内容とすること。

- ・ 身体拘束等について報告するための様式を整備すること。
- ・ 介護職員その他の従業者は、身体拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、整備した報告様式に従い、身体拘束等について報告すること。
- ・ 身体的拘束等の適正化のための委員会において、報告された事例を集計し、分析すること。
- ・ 事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、身体拘束等の発生原因、結果等を取りまとめ、当該事例の適正性と適正化策を検討すること。
- ・ 報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること。
- ・ 適正化策を講じた後に、その効果について評価すること。

c 身体的拘束等の適正化のための指針を整備していない。

【指導事例】

- ・ 指針を整備していない。
- ・ 指針は作成されていたが、必要な項目が盛り込まれていない。
- ・ 認知症対応型共同生活介護事業所における指針の内容が、他のサービスに係るものである。
- ・ 指針は作成されていたが、従業者に周知されていない。

身体的拘束等の実施の有無にかかわらず、事業所における身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。指針はサービス種別ごとに作成し、指針には次の項目を盛り込むこと。

指針は各事業所（施設）における身体的拘束等の適正化のためのものであるため、明らかに内容が別の事業所（施設）のものである場合は、指針を整備していないものと判断するので留意されたい。また、指針を作成していても、従業者に周知していなければ適切に整備しているとは言えない。

- ・ 事業所（施設）における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ・ 身体的拘束適正化検討委員会その他事業所（施設）内の組織に関する事項
- ・ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ・ 事業所（施設）内で発生した身体的拘束等の報告方法等のための方策に関する基本方針
- ・ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ・ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ・ その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

d 身体的拘束等の適正化のための定期的な研修を実施していない。

【指導事例】

- ・ 研修を年2回以上実施していない。
- ・ 新規採用時に研修を実施していない。
- ・ 研修を実施しているが、内容が身体的拘束等の適正化についてのものではない。
- ・ 口頭では研修を実施しているとのことであるが、記録が残っていない。

身体的拘束等の実施の有無にかかわらず、介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を実施すること。

研修の内容は、身体的拘束等の適正化の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所（施設）における指針に基づき、適正化の徹底を行うこと。

身体的拘束等の適正化のための指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育（年2回以上）を開催するとともに、新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施すること。

研修の実施内容について記録を行い、身体的拘束等の適正化についての内容を含む研修が実施されたことを客観的に確認できるようにしておくこと。

（参考）「身体的拘束等の適正化及び身体拘束廃止未実施減算について」（令和2年3月25日付け和指第1205号）（別紙1-1-3）

⑦ 運営に関する基準（居宅サービス計画・個別サービス計画の作成、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ サービス計画の作成（変更）に当たり、課題分析（アセスメント）を行っていない。
- ・ サービス計画の内容が現状と異なる（サービス計画が変更されていない。）。
- ・ サービス計画を作成した際に、当該サービス計画を利用者に説明し、同意を得ていること及び交付していることが確認できない。
- ・ サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握（モニタリング）を行ったことが記録されていない。

居宅サービス計画・個別サービス計画の目標や内容等については、利用者又はその家族に理解しやすい方法で説明し、利用者等の同意を得ること。また、当該計画を利用者等に交付し、交付したことを記録すること。この説明と同意の義務付けは、サービス内容等への利用者等の意向を反映する機会を保障するものであるから留意すること。

⑧ 運営に関する基準（勤務体制の確保等、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 月ごとの勤務表について、従業者の常勤・非常勤の別、兼務関係等が明確にわかるように作成されていない。
- ・ 従業員と雇用契約を締結していない。
- ・ 従業員に対し、研修への参加の機会が確保されていない。
- ・ 研修の実施記録（日時、内容、受講者等）が整えられていない。

事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、従業者の日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、従業員の配置、兼務関係等を明確にすること。

兼務している場合などは、それぞれの職種ごとの勤務状況を分けて記載すること。

サービス付き高齢者向け住宅等に併設している事業所で、当該事業所の従業者がサービス付き高齢者向け住宅等の従業者を兼務している場合は、それぞれの勤務状況を分けて記載すること。

また、訪問介護・予防給付型訪問サービスと生活支援型訪問サービスなどの勤務体制が異なるものについては、それぞれの勤務状況を分けて記載すること。

常勤職員、非常勤職員ともに、労働基準法に基づいて、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければならない。

指定基準では、当該事業所（施設）の従業者によってサービスを提供することが義務付けられ、具体的には雇用契約等によって、管理者の指揮命令下にななければならない。指揮命令下でないボランティア等は従業者には含まれない。

⑨ 運営に関する基準（非常災害対策）

【指導事例】

- ・ 家具等の転倒防止策が不十分であった。
- ・ 避難経路に備品等が置かれており、非常時の妨げとなっている。
- ・ 風水害、地震等の非常災害に対処するための具体的計画が策定されていない。
- ・ 消防訓練及び避難訓練等が定期的に行われていない。

《対象サービス》通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護、（介護予防）特定施設入居者生活介護、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護、（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、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、（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、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、第1号通所事業

家具等の備品について、地震により転倒するおそれのあるものは、家具等を固定するなど安全対策を講じること。

非常災害に関する具体的計画（消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画）を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知すること。

定期的避難、救出その他必要な訓練を実施し、火災、地震、風水害など非常時の対策について、利用者等の安全の確保に万全を期すこと。

※ 厚生労働省から災害時の避難対策に関する通知が発出されているので、内容を確認し、対策ができていない場合は、必要な対策を行いたい。

（参考）「介護保険施設等における災害時の避難について」（令和2年8月18日事務連絡）

「介護保険施設等における非常災害対策計画の作成及び避難訓練の実施状況の点検及び指導・助言について」（令和2年7月22日老推発0722第1号ほか）

「防災情報を5段階の「警戒レベル」により提供することの社会福祉施設等への周知（依頼）」（令和元年6月6日事務連絡）

⑩ 運営に関する基準（秘密保持等、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 事業所の従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者等又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じていない。
- ・ サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を使用する場合の同意を、あらかじめ家族から得ていない。（施設サービスを除く。）

従業者でなくなった後においても利用者等又はその家族の秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用時等に取り決め、例えば違約金についての定めをおくなどの措置を講じること。

個人情報利用の同意を得る際には、利用者だけでなく家族代表者からの同意も得ること。なお、利用者の家族からの同意は、家族代表者からの包括的な同意で足りる。

⑪ 運営に関する基準（記録の整備、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ サービス提供の記録が保存年数を待たずに破棄されている。

サービス提供の記録は、基準条例において「当該サービスを提供した日から5年間」の保存が義務付けられている。保存年数を経過した記録の処分に当たっては、個人情報を漏洩することのないよう適切な方法で行うこと。

（参考）「介護サービス基準条例に関するQ&A」

⑫ 運営に関する基準（各推進員、各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 人権擁護推進員が配置されていない。また、職員に対し年に1回以上、人権擁護に関する研修が実施されていない。
- ・ 人権擁護推進員、災害対策推進員、安全管理対策推進員の役割が形骸化し、それぞれ当該推進員の職務が適切に遂行されていない。

和歌山市独自の追加基準として、人権擁護推進員、災害対策推進員、安全管理対策推進員を配置することを条例により定めている（サービスの種類により適用しない項目があります。）。各推進員の役割は次のとおり。

人権擁護 推 進 員	<ul style="list-style-type: none"> i 施設等職員に対し人権擁護に関する研修計画を作成し、当該計画に基づき研修を実施する。当該研修は、施設等において職員に対し<u>年に1回以上実施</u>しなければならない。 ii 施設等の現場における人権に対する正しい理解について、職員に対して適切な指導及び相談支援を行う。 iii 高齢者に対する虐待が起きないように人権擁護推進員が中心となって他の職員に適切な指導を行う。
---------------------	---

災害対策推進員	i 施設等における非常災害対策を推進するため、防災に関する知識の取得に努めるとともに、消防機関等への速やかな通報体制、消防団や地域住民との連携をとる等、職員に対して防災対策の周知徹底を図る。 ii 災害発生時に必要な備品や備蓄等についての点検及び確保を行う。
安全管理対策推進員	i 処遇中の事故防止のために、高齢者の心身の状態等を踏まえつつ、施設等内外の設備の安全点検を計画的に実施する。 ii 施設等で使用する設備等について、衛生的な管理に努めるとともに、施設等内において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずる。

（参考）「介護サービス基準条例に関するQ&A」

（参考）「和歌山市老人福祉施設等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例の制定について」（平成25年2月20日和指第1285号・和介保第776号・和福高第1034号）

⑬ 報酬に関する基準（各サービス共通）

【指導事例】

- ・ 加算の算定にあたり、必要とされる人員が示されている場合に、当該人員を満たしていない。
- ・ 従業者等が多職種共同で計画を作成することが算定要件とされている加算について、当該計画を共同で作成したことが記録上わからない。
- ・ サービス提供体制強化加算の算定に当たって、毎年度算定基準に適合していることを確認した記録が保存されていない。
- ・ 介護職員処遇改善加算について、介護職員ではない従業者の賃金改善額を賃金改善所要額に含めていた。
- ・ 介護職員処遇改善加算について、賃金改善を行う方法等の職員への周知が不十分であった。
- ・ 介護職員処遇改善加算について、キャリアパス要件に定められた研修計画を策定しておらず、研修の実施や機会の確保も行っていない。

a 報酬・加算全般について

- ・ 各種加算はそれぞれに要件が定められており、原則としてその全てを満たさなければ算定できない。また、算定要件に関する記録は事実上必須である。（例：提供したサービスの具体的内容等）
- ・ 改めて各サービスの基準告示、留意事項通知、厚生労働省のQ&Aなどにおいて加算要件を確認し、適切な請求を行うこと。
- ・ 共同で計画を作成することが算定要件とされている加算については、当該計画の作成に際し行った会議（カンファレンス）の記録を残す、共同作成者名を当該計画に記載する等により共同で行っていることがわかるよう記録を整備すること。

b 処遇改善加算関係

- ・ 介護職員ではない従業者（管理者、生活相談員、看護職員、機能訓練指導員等）の賃金改善額は賃金改善所要額に含めることができない。
- ・ これまでの算定について疑義のある事業者は、直ちに確認を行い、既に提出された介護職員処遇改善実績報告書に変更が生じる場合は、修正し、提出書類の差し替えを行うこと。
- ・ 賃金改善総額から当該従業者への賃金改善額を控除すると、賃金改善総額が処遇改善加算総額を下回る状態となる事業者は、指導監査課まで連絡すること。
- ・ 実績報告書の内容と、実際の賃金改善額が一致しない、賃金改善を行ったことが挙証できないことのないよう十分確認を行うこと。
- ・ 処遇改善加算を算定する際は、加算区分を選択し、各加算区分に応じた要件を満たす必要があるが、要件を満たさずに算定している事業者が見受けられた。各事業者において、要件を満たしているか、再度確認を行うこと。
- ・ 介護職員処遇改善加算の不正請求が発覚した場合には、支払われた金額の返還に加え、指定を取り消すこともあり得るので留意されたい。

3 令和3年度報酬改定について

令和2年度に実施した集団指導において、令和3年度報酬改定の概要を示したが、主なものや相談の多い事項について改めて述べる（個別サービスに係るものを除く）。

（1）感染症や災害への対応力強化

① 感染症対策の強化（各サービス共通）

介護サービス事業者に、感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求めるため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を義務付ける。なお、令和6年3月31日までの経過措置期間あり（（6）③にて後述）。

② 業務継続に向けた取組みの強化（各サービス共通）

感染症や災害が発生した場合でも、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ため、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）の実施等を義務付ける。なお、令和6年3月31日までの経過措置期間あり（（6）③にて後述）。

（2）認知症への対応力向上に向けた取組の推進

① 認知症に係る取組の情報公表の推進（居宅療養管理指導を除く各サービス共通）

介護サービス事業者の認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資するため、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況を介護サービス情報公表制度により公表することを求める。

具体的には、「介護サービス情報の公表」制度の「基本情報調査票」に、認知症に係る研修等の受講者人数等を入力することとする。

② 認知症介護基礎研修の受講の義務付け（無資格者がいない訪問系サービス（訪問入浴介護除く）、福祉用具貸与、居宅介護支援を除く各サービス共通）

介護に関わる全ての者の認知症対応力を向上させるため、介護サービス事業者に、介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者に、認知症介護基礎研修を受講させるための必要な措置を講じることを義務付ける。

令和6年3月31日までの経過措置期間あり（（6）③にて後述）。また、新入職員の受講も1年間の猶予期間を設ける。

（3）ハラスメント対策の強化

全ての介護サービス事業者に、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、適切なハラスメント対策を求める。併せて、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることも推奨する。

※ 運営基準（訪問介護の例）

指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

※ 介護保険法以外の規定

職場におけるセクシュアルハラスメント（セクハラ）については、男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメント（パワハラ）については、労働施策総合推進法において、事業主に対して、事業主の方針等の明確化や相談体制の整備等の雇用管理上の措置を講じることを義務付けている。（パワハラの義務付けについて、大企業は令和2年6月1日、中小企業は令和4年4月1日から施行。それまでは努力義務。）

（4）文書負担軽減や手続きの効率化による介護現場の業務負担軽減の推進

① 利用者への説明・同意等に係る見直し

ケアプランや重要事項説明書等の利用者等への交付等（交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもの）を次のとおり見直す。

- a 書面で交付等を行うものについて、電磁的記録による対応を原則認める。
- b 利用者等の署名・押印を求めないことが可能である。その場合、電磁的記録等の代替手段を明示すること。

② 運営規程等の掲示に係る見直し

運営規程等の重要事項について、事業所の掲示だけでなく、ファイル等で（利用者や市等が）いつでも閲覧可能な形で配置すること等を可能とする。

③ 員数の記載や変更届出の明確化

運営規程や重要事項説明書に記載する従業員の「員数」を「〇〇人以上」とすることが可能であること、運営規程の「従業者の職種、員数及び職務の内容」の変更届出は年1回で足りることを明確化する。

（5）高齢者虐待防止の推進

利用者の人権擁護、虐待防止等のため、虐待発生や再発防止のための委員会開催、指針整備、研修実施、担当者を定めることを義務付ける。令和6年3月31日までの経過措置期間あり（（6）③にて後述）。

（6）相談の多い事項について

実地指導における指摘事項ではないが、令和3年度中に相談が多かった事項をまとめたので、事業運営の参考とされたい。

① 契約書の作成、押印について

【事例】

- ・ 契約書は必ず作成しないといけないか。
- ・ 契約書への押印を省略してもよいか。
- ・ 契約書の日付はいつにすべきか。

私法上、契約は当事者の意思の合致により、成立するものであり、書面の作成及びその書面への押印は、特段の定めがある場合を除き、必要な要件とはされていない。特段の定めがある場合を除き、契約に当たり、押印をしなくても、契約の効力に影響は生じない。日付についても契約書を作成する日が一般的であると思われる。

契約の相手方となる利用者との協議のうえで決めることではあるが、紛争防止、契約が存在することの説明が容易であるという観点から、一般的には押印のある契約書を作成するケースが多いように思われる。

（参考）内閣府・法務省・経済産業省「押印についてのQ & A」

② 基準上必要な記録の署名や押印について**【事例】**

- ・ 利用者への説明・同意について、署名・押印の代替手段とはどのようなものか。タッチパッドを用いた署名という解釈でよいか。ほかにどのようなものがあるか。
- ・ 代替手段を明示した場合のみ、署名・押印を求めないことが可能なのか、単に今後署名・押印を求める必要がないのか。
- ・ サービス提供記録について、電磁的な対応は可能か。
- ・ 既存の記録の様式上は押印欄がある場合でも、押印を省略してよいか。
- ・ 押印が不要になるのは利用者（家族）のみであり、訪問介護員の押印は引き続き必要となるのか。

電磁的記録とは、電子的方式、磁気的方式その他の知覚によって認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるもの。タッチパッドによる署名も一例と考えられる。厚生労働省による例示としては、メールのやりとりがある。

様式に押印欄があったとしても、何らかの代替手段を明示したうえで、署名・押印の省略を行える。署名も押印も求めないとしても、利用者から同意を得ていることがわかる工夫は必要と思われる。

保管すべき記録についても電磁的記録で作成・保管することも可能である。ただし、利用者や市等が求めた場合は、速やかに紙面での呈示や交付が可能であること。

提供した従業員が特定できるのであれば、事業所従業員の押印も不要である。

③ 経過措置について**【事例】**

- ・ 令和3年度報酬改定で新たに設けられた業務継続計画の策定、感染症予防及びまん延防止の措置、虐待防止に係る措置は、いつまでに行えばよいか。

上記については、いずれも3年の経過措置が設けられており、令和6年3月31日まで努力義務であるが、可能な限り速やかに行うこと。上記経過措置が経過すると、義務化される。

その他にも経過措置が設けられている改定事項があるので、詳しくは令和2年度集団指導の資料「令和3年度介護報酬改定における改定事項について（厚労省）」を確認すること。

④ 業務継続計画の策定について

- a 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じなければならない。
- b 事業者は、従業員に対し、業務継続計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を定期的実施しなければならない。研修及び訓練の実施にあたっては、全ての従業員が参加できるようにすることが望ましい。
- c 事業者は、定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。感染症や災害が発生した場合には、従業員が連携し取り組むことが求められることから、研修及び訓練の実施にあたっては、全ての従業員が参加できるようにすることが望ましい。
- d 令和6年3月31日までの間は努力義務である。

4 苦情相談について

市では、利用者及びその家族、事業所関係者等からの介護保険制度や事業所等に関する苦情相談を受け付けている。

市が苦情相談を受け付けた場合、事業者に対して当該内容に関する調査を行うことがあり、必要に応じて指導、助言を行う。事業者は、この調査に協力し、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

なお、事業者は、利用者及びその家族から苦情を受け付けた場合は、事業所で定めた苦情処理の体制及び手順等に則り、適切に対処すること。

【事例】

- ・ 利用者及びその家族に対し、従業者が差別的な言葉遣いや言動をする。
- ・ 従業員がサービス提供に直接関係のない情報（家族の就労先の部署、不動産・有価証券の有無）を執拗に尋ねる。
- ・ 自宅内の郵便物を従業員に勝手に開けられる。
- ・ 事業所（施設）内の衛生面や排せつ物の処理方法などに問題がある。
- ・ 食事の提供時間が不適切である。
- ・ 社会通念上合理的な理由なく家族の面会を拒否する。
- ・ 適切な感染防止対策が実施されているにも関わらず、新型コロナウイルス感染の懸念を理由にサービスの利用を不当に制限する。
- ・ 介護職員処遇改善加算の届出を行っているにも関わらず、賃金改善の概要が不明である。従業員に説明がない。

苦情はサービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。利用者のプライバシーの侵害や法令に違反する行為は絶対に行わないこと。

家族の面会、利用者の適切な受入れ等について、感染症対策の観点からの留意事項を厚生労働省が示しているので、最新の通知を確認すること。最新の通知は、市ホームページからも確認できるので活用されたい。（別紙1-1-4（うち、別添資料の令和2年4月7日付け事務連絡は一部割愛）、1-1-5、1-1-6）

介護職員処遇改善加算の届出を行った事業所については、賃金改善を行う方法を、介護職員処遇改善計画書等を用いて職員に周知すること。なお、周知に際しては、本内容が職員に対して十分に認知されるよう、同計画書等における関係箇所を強調するなど、適切な方法により職員に対して周知すること。

5 事故報告書について

【指導事例】

- ・ 市に報告すべきサービス提供中の事故が報告されていない。

事故が発生した場合、厚生労働省令等で事業者¹に義務付けられている市（指導監査課）への報告は、「介護保険事業者の事故発生時における報告取扱い要領」（令和3年4月1日改正）（以下「事故取扱要領」という。）に基づき、**5日以内**に行うこと。

なお、「事故」とは、事業者の責によらない重大事案の発生（例えば、サイバー攻撃による被害、インフルエンザ、ノロウイルス及び新型コロナウイルス等の感染症など）も含まれる。感染症等で保健所への報告を行った場合についても、指導監査課への報告を行う。報告の要否等の詳細については、上記要領で確認されたい。（別紙1-1-7）

また、利用者の安全を確保し、介護サービスの質の向上を図るため、事業者は発生した事故について、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じること。発生原因が不明の場合、予想される原因を分析し、防止策を検討すること。

事故報告の様式について、市町村によって事故報告の基準が様々であることを踏まえ、将来的な事故報告の標準化による情報蓄積と有効活用等の検討に資する観点から、令和3年3月19日付け厚生労働省通知により国から報告様式が示されたので、令和3年4月1日付けで本市の報告様式を変更している。新型コロナウイルス等の感染症の発生、事業所従業員による不祥事等、様式によっては経過や対応を説明しづらい内容については、任意で作成した資料等を添付する等の方法による報告であっても差し支えない。

報告書の提出は、感染症拡大防止等の観点から、原則としてメールに添付して行うものとする。メールを使用できない場合は、郵送又は持参であっても差し支えない。

提出先のメールアドレス：shidokansa@city.wakayama.lg.jp

※ その他の留意点

- ・ 利用者の死亡に至る事故など生命等に係る緊急性・重大性の高いものについては、直ちに市へ電話（閉庁時間帯の場合はFAX）により第一報の報告を行い、その後速やかに報告書を提出すること。
- ・ 事故発生時の状況から事業者側の過失の有無について十分に検討したうえで、損害賠償保険の適用等について利用者及びその家族と協議するなど適切に対応すること。
- ・ 介護予防・日常生活支援総合事業に関する事故についても、報告の対象となる。
- ・ 上記要領は市ホームページでも確認できる。

<http://www.city.wakayama.wakayama.jp/jigyou/fukusi/1002998/1003108.html>

トップページ > 事業者 > 福祉 > 介護サービス事業者の方へ > 事故報告書

6 業務管理体制について

介護サービス事業者（法人）には、法令違反の発生を防止し、適切な運営と利用者へのサービス提供が行えるよう、事業者が主体的に法令遵守等の業務管理体制を整備し、所定の事項を監督官庁への届出する義務が法令で課せられている。業務管理体制に関する整備及び届出について、まだできていない事業者については、速やかに行うこと。

なお、今回の集団指導の対象には、監督官庁が和歌山市以外（都道府県等）の事業者も含まれているので、各事業者において自らの監督官庁を確認し、届出や検査等についてはそれぞれの監督官庁が発信している情報を確認されたい。

（1）整備すべき業務管理体制

業務管理体制は、事業者自らが組織形態に見合った合理的な体制を整備するもので、事業者の規模や法人種別等により異なるものである。また、省令で定められた整備の基準は、事業者が整備する法令等遵守態勢の一部であることに留意すること。

業務管理体制を整備、見直すにあたっては、厚生労働省ホームページに制度の説明があるので、参考にされたい。

※ 厚生労働省ホームページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/service/index.html

（2）届出

事業所の新規指定や廃止により届出先の区分（監督官庁）が変更になることがあるので、指定を受ける際や廃止を行う際、届出先の変更がないか確認し、変更が必要な場合は速やかに届出を行うこと。

また、指定の手続きにかかわらず、届出事項に変更があった場合も遅滞なく届出を行うこと。届出先（監督官庁）、届出書様式（市に届出を行う場合）、届出方法等については、市ホームページ及び別紙で確認されたい。（別紙1-1-8）

※ 市ホームページ

<http://www.city.wakayama.wakayama.jp/jigyou/fukusi/1002998/1003143.html>

トップページ > 事業者 > 福祉 > 介護サービス事業者の方へ > 業務管理体制に関する届出

7 各種申請・届出、市からの情報発信について

（1）各種申請・届出（指定、各種加算等）

指導監査課への申請・届出等については、別紙を参考に和歌山市ホームページから所定の様式をダウンロードのうえ作成すること。（別紙1-1-9）

（2）市からの情報発信

市から事業者の皆様への通知（お知らせ）や情報提供等の多くは、和歌山市ホームページへの掲載により行っている。特に、災害等の緊急時には市ホームページ上にのみ通知を掲示する場合があるので、緊急時等には市ホームページを確認すること。

通知等の内容・性質によっては、郵送、FAX、電子メール等を利用することもある。

なお、電子メールの登録がまだの法人にあっては、別紙に記載の手続きに沿って、メールアドレスを登録されるよう推奨する。（別紙1-1-10）

※ 市ホームページ

<http://www.city.wakayama.wakayama.jp/jigyou/fukusi/1002998/index.html>

トップページ > 事業者 > 福祉 > 介護サービス事業者の方へ