

障害福祉サービス事業者実地指導 主な指摘事項
〔居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護〕

1. 運営に関する基準

項目	事業所の状況	指導内容
運営規程・ 重要事項説明書 【共通】	運営規程で定めている 内容と重要事項説明書に 書かれている内容が一致 しなかった。	それぞれの記載内容が一致するように 整合性を図ってください。 ※運営規程と重要事項説明書の関係 運営規程は事業所における最上位規程 であり、運営規程を基にして重要事項説明 書等の書類を作成してください。なお、運 営規程を変更した際には障害者福祉課に 提出してください。 →齟齬が見受けられた事項 ○事業の目的と運営の方針 ○サービス提供時間 ○従業員の体制 ※全く違う職種が記載されている等、整合 性がない記載は認められません。
運営規程 【共通】	①運営規程に規定すべき 項目が不足していた。 ②運営規程の変更を市に 届け出ていなかった。	①サービスごとに運営規程に盛り込む項 目が規定されていますので、漏れのないよ うに定めてください。（事業の目的及び運 営の方針、従業員の職種、員数及び職務内 容、営業日及び営業時間、サービスの内容 並びに利用者から受領する費用の種類及 びその費用の額、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重要事 項）また、基準省令の解釈通知の留意点も 参考にしてください。 ②運営規程を変更したときは、市に届け出 てください。
重要事項説明書 【共通】	①重要事項説明書に記載 すべき項目が不足してい た。	①基準省令の解釈通知で例示されている 項目（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、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）については必ず記

	②従業員の体制が最新の情報になっていなかった。 ③交通費の記載に不足等があった。	載してください。特に事故発生時の対応及び第三者評価の実施状況の未記載が多いので注意してください。 ②従業員の体制は実態に合わせて記載し、最新の情報としてください。 ③通常の実施地域を越えてサービス提供を行う利用者から交通費を徴収する場合 ・交通費が発生する起点を明確にし、実費相当となるよう設定してください。また、その起点は通常の事業の実施地域を越えてからとしてください。 ・自動車を使用する際の 1km 当たりの金額を記載してください。
サービス提供の記録 【共通】	解釈通知に従ってサービス提供記録が作成されていなかった。	以下の事項について、サービスの提供の都度記録し、利用者の確認を得てください。 ・サービスの提供日 ・提供したサービスの具体的内容（例えば身体介護と家事援助の別等） ・実績時間数 ・利用者負担額等の利用者へ伝達すべき事項
介護給付費の額に係る通知等 【共通】	介護給付費の額について利用者に通知していなかった。	法定代理受領により市から介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し以下の事項を通知してください。 ・通知の日 ・サービス利用月（必要に応じて利用の内訳） ・介護給付費の支給を受けた日 ・介護給付費の額
ハラスメント防止 【共通】	ハラスメントの防止のための方針の明確化及び相談体制が整備されていなかった。	ハラスメントの防止のための方針を定め、職員に周知してください。 また、相談体制を整備し、相談窓口を掲示するなど職員に周知してください。
居宅介護計画 行動援護計画 同行援護計画	①事前に計画を作成し、同意を得ていなかった。 ②サービス提供責任者が	①計画は、サービス提供前にサービス提供責任者が作成し、利用者又はその家族からサービス提供前に同意を得るとともに計画を交付してください。 ②サービスの提供にあたっては、サービス

	計画を作成していなかった。 ③サービス等利用計画が作成されている場合、最新のサービス等利用計画の交付を受け、その内容に沿った計画を作成していなかった。 ④計画に援助の方向性や目標、担当する従業員の氏名、サービスの具体的内容、所要時間及び日程等を記載していなかった。 ⑤計画の作成及び変更の際にアセスメントを実施していなかった。 ⑥計画の作成後、実施状況の把握をしていなかった。	提供責任者が計画を作成してください。 ③最新のサービス等利用計画の交付を受け、その内容を踏まえて計画を作成してください。 ④計画には援助の方向性や目標、担当する従業員の氏名、サービスの具体的内容、所要時間及び日程等を記載してください。 ⑤計画の作成及び変更の際にアセスメントを実施し、援助の方向性や目標を明確にしてください。また、記録してください。 ⑥計画の作成後も実施状況の把握を行い、必要に応じて計画を変更してください。
介護職員等による喀痰吸引等について 【共通】	①対象者の希望や医師の指示、心身の状況等を踏まえて、医師または看護職員との連携の下に、実施計画書を作成していなかった。 ②対象者及びその家族に対して、実施計画書等を示し、文書による同意を得ていなかった。 ③実施した結果について、結果報告書を作成し、看護師・医師への報告、安全委員会への報告していなかった。 ④介護職員が行う痰の吸引等の実施に際し、医師から文書による指示を受けていなかった。	①対象者の希望や医師の指示、心身の状況等を踏まえて、医師または看護職員との連携の下に、実施計画書を作成してください。 ②対象者及びその家族に対して、実施計画書等を示して、介護職員等がたん吸引等を実施することを説明し、文書による同意を得てください。 ③実施した結果について、結果報告書の作成、看護師・医師への報告、安全委員会への報告を行ってください。 ④介護職員が行う痰の吸引等の実施に際し、医師から文書による指示を受けてください。

	⑤痰の吸引等の実施に関する安全委員会を定期的 に開催していなかった。 ⑥たんの吸引等の実施に 関する業務方法書等を備 えていなかった。	⑤痰の吸引等の実施に関する安全委員会 を定期的に開催してください。 ⑥たんの吸引等の実施に関する業務方法 書等を備えてください。
勤務体制の確保 【共通】	職員の研修について、 計画的に研修の機会を確 保していなかった。	研修機関が実施する研修や当該事業所 内の研修への参加の機会を計画的に確保 してください。
重要事項の掲示 【共通】	重要事項を掲示してい なかった。	運営規程の概要や従業員の勤務体制、そ の他の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は、相談室や玄関な ど、利用者等が見やすい場所に掲示してく ださい。なお、重要事項をファイル等によ り自由に閲覧できる形で事業所内に備え 付けても構いません。
秘密保持 【共通】	①従業員に対し必要な措 置を講じているか確認で きなかった。 ②利用者及びその家族に 係る個人情報の使用につ いて同意を得ていなかっ た。	①事業所の従業員に、その業務上知り得た 利用者又はその家族の秘密の保持を退職 後も含めて義務付ける必要があります。 採用時に誓約書を徴取するなど適切に 対応してください。 ②利用者及びその家族に係る個人情報の 使用について事前に書面により同意を得 てください。
身体拘束等の適正 化 【共通】	①身体拘束等の適正化の ための指針を作成してい なかった。 ②身体拘束等の適正化の ための対策を検討する委 員会を設置していなかっ た。 ③従業員に対し、身体拘 束等の適正化のための研 修を定期的の実施してい なかった。	①身体拘束等の適正化のための指針を作 成してください。 なお、指針には、身体拘束等の適正化の ための対策を検討する委員会の設置（委員 会の構成員や役割、開催頻度等）及び職員 研修に実施について規定してください。 ②身体拘束等の適正化のための対策を検 討する委員会を設置し、定期的を開催する とともにその結果を職員に周知してくだ さい。 ③従業員に対し、身体拘束等の適正化のた めの研修を定期的の実施して下さい。

	※ 令和3年度基準改定により以下の要件が必要となりました。 (令和4年度より義務化) ①身体的拘束等を行う場合に、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること ②身体拘束適正化検討委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ること(年1回以上) ③身体拘束等の適正化のための指針を整備すること ④従業者に対し身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施すること。(年1回以上・新規採用時) <u>なお、令和5年度より①～④の措置を講じていない場合、身体拘束廃止未実施減算が適用されることがありますので留意してください。</u>	
虐待防止 【共通】	①虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行っていないかった。 ②従業者に対し、虐待防止についての研修を行っていないかった。	①虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的を開催するとともにその結果を職員に周知してください。 また、虐待防止責任者、職員相談体制及び苦情処理体制を整備してください。 ②従業者に対し、虐待防止についての研修を実施してください。
	※ 令和3年度基準改定により以下の要件が必要となりました。 (令和4年度より義務化) ① 虐待防止委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ること(年1回以上) ② 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること(年1回以上・新規採用時) ③ ①②を適切に実施するための担当者を置くこと <u>なお、令和6年度より①～③の措置を講じていない場合、虐待防止措置未実施減算が適用されることがありますので留意してください。</u>	

2. 人員に関する基準

項目	事業所の状況	指導内容
サービス提供責任者	サービス提供責任者が必要数配置されていなかった。	事業の規模（一体的に運営している重度訪問介護・同行援護・行動援護の事業規模を含む）に応じて、該当する員数のサービス提供責任者（うち常勤 1 人以上）を配置してください。
管理者	常勤の管理者が配置されていなかった。	常勤の管理者を配置してください。 管理者は原則として管理者業務に専従することが必要ですが、管理者業務に支障がない場合には、事業所の他の職種（居宅介護従業者等）や、他の事業所等の職務に従事できます。兼務する際には、管理者業務に支障がないようにする必要があります。 また、始業・就業時刻について、客観的に確認できる方法により記録を残してください。
従業者	基準に従い配置してなかった。	常勤換算方法で 2.5 人以上配置してください。兼務する場合には、兼務業務に勤務している時間を除外してください。 また、始業・就業時刻について、客観的に確認できる方法により記録を残してください。

3. 自立支援給付費の算定及び取扱い

項目	事業所の状況	指導内容
1日に居宅介護を複数回提供	1日に概ね2時間以上の間隔を開けず居宅介護を複数回提供していた。	1日に居宅介護を複数回提供する場合は、概ね2時間以上の間隔を空けてください。 また、別のサービス類型を使う場合は、間隔が2時間未満の場合もあり得ますが、例えば身体介護中心型を30分、連続して家事援助中心型を30分、さらに連続して身体介護中心型を算定するなど、別のサービス類型を組み合わせることにより高い単価を複数回算定することは不適切であり、この場合は前後の身体介護を1回として算定してください。
身体介護を伴う通院介助	「障害支援区分の認定調査票における調査項目のうち、歩行」「移乗」「移動」「排尿」「排便」の認定を確認していなかった。	障害支援区分の認定調査票における調査項目のうち、「歩行」「移乗」「移動」「排尿」「排便」のいずれかの項目が「見守り等の支援が必要」、「部分的な支援が必要」又は「全面的な支援が必要」のいずれか一つに認定されていること（ただし「歩行」については「全面的な支援が必要」のみ、「排尿」「排便」については「見守り等の支援が必要」以外）を確認してください。
同一敷地内建物等に居住する利用者へのサービス提供	事業所と隣接する敷地内の建物に居住する利用者に対してサービスを行っていたが、減算の算定を行っていなかった。	事業所と隣接する敷地内の建物に居住する利用者に対してサービスを行った場合は、同一敷地内減算に該当するので留意してください。
2人の居宅介護員による居宅介護の取扱い等	2人の居宅介護員による居宅介護の提供について、利用者や家族の同意を得ていなかった。	利用者に2人介護の必要性を説明し同意を得てください。 なお、同意を得ている場合であっても、1人の居宅介護員が居宅介護を提供した場合は、2人の居宅介護員による居宅介護の提供として取扱わないでください。
特定事業所加算	①居宅介護従業者ごとに研修計画を作成していなかった。 ②サービス提供責任者が、居宅介護従業者に対し、利用者に関する情報やサービス提供に当た	①すべての居宅介護従業者に対し、居宅介護従業者ごとに研修計画を作成してください。 ②居宅介護の提供に当たっては、サービス提供責任者が、当該利用者を担当する居宅介護従業者に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等

	ての留意事項を伝達していなかった。 ③サービス提供に当たっての留意事項の伝達等を目的とした会議を定期的を開催していなかった。 ④すべての居宅介護従業者に対し、健康診断等を定期的実施していることが確認できなかった。 ⑤新規採用した居宅介護従業者に対し、同行による研修を実施していなかった。	の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後、担当する居宅介護従業者から適宜報告を受けてください。 ③サービス提供に当たっての留意事項の伝達等を目的とした会議を定期的（おおむね 1 月に 1 回以上）に開催し、その概要を記録してください。 なお、会議はサービス提供責任者が主宰し、登録ヘルパーを含めて、当該事業所においてサービス提供に当たる居宅介護従業員の全てが参加するものでなければなりません。 ④当該事業所のすべての居宅介護従業者に対し、健康診断を実施したことがわかるように健康診断の結果の写しを保管する等してください。 ⑤新規採用した居宅介護従業者に対し、熟練した居宅介護従業者の同行による研修を実施してください。
緊急時対応加算	利用者又はその家族から要請のあった時間及び緊急時対応加算の算定対象である旨を記録していなかった。	緊急時対応加算の対象となる指定居宅介護等の提供を行った場合は、利用者又はその家族から要請のあった時間、要請の内容、提供時刻及び緊急時対応加算の算定対象である旨を記録してください。
初回加算	①新規に居宅介護計画を作成していなかった。 ②初回若しくは初回の居宅介護を行った日の属する月に、サービス提供責任者がサービス提供又は同行したことが確認できなかった。	①新規に居宅介護計画を作成した上でサービスを提供してください。 ②初回若しくは初回の居宅介護を行った日の属する月に、サービス提供責任者がサービス提供又は同行したことがわかるよう記録してください。
福祉・介護職員処遇改善加算	①福祉・介護職員処遇改善計画書の周知を行っていなかった。 ②福祉・介護職員の任用	①職員会議、掲示等の方法により、全ての福祉・介護職員に対して処遇改善計画書の内容を周知してください。また、キャリアパス要件の内容についても、就業規則等を用いて周知してください。 ②福祉・介護職員の任用の際における職責・

	の際における職責・職務内容等の要件が明確になっていなかった。 ③処遇改善の内容（賃金改善を除く）の周知を行っていなかった。	職務内容等の要件を明確化（書面）し、従業員に周知してください。 ③職員会議、掲示等の方法により、全ての福祉・介護職員に対して実施した処遇改善の内容等を周知してください。
	【参照】 「福祉・介護職員等処遇改善加算等に関する基本的考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について」厚労省通知（令和6年3月26日障障発0326第4号）	

4. 特別調査及び監査により判明した事例

令和元年度、居宅介護事業所において特別調査及び監査により確認され、行政処分を行った事例です。

A 事業所
○サービス提供記録・報酬請求関連 ・指定居宅介護事業所が利用者にサービスを提供していないにもかかわらず、事業所で保管している印鑑を押印するなどサービス提供記録を偽造し、報酬を請求し受領していた。 ・1回あたりの上限時間を超過して指定居宅介護サービスの提供を行った際に、超過した時間を別の日に提供したようにサービス提供記録を改ざんし、報酬を請求し受領していた。 ・指定居宅介護サービスの提供に際して、利用者が負担すべき額の支払を適正に請求しない代わりに、実際より長い時間支援したようにサービス提供記録を改ざんし、報酬を請求し受領していた。
○2人介護・報酬請求関連 2人介護が認められていない者に対して、2人の従業者が同日同時間帯に指定居宅介護サービスを提供したにもかかわらず、そのうち1人は別の日に指定居宅介護サービスを提供したとするサービス提供記録を偽造し、報酬を不正に請求し受領していた。
○報酬請求関連 1人の従業者が、同日同時間帯に複数利用者に対しサービスを提供したとして、報酬を不正に請求し受領していた。

B 事業所
○人員基準・報酬請求関連 ・居宅介護員の資格要件を満たさない者がサービスを提供しているにもかかわらず、サービス提供記録に勤務実態のない者の名義を使い、報酬を請求し受領していた。 ・行動援護従業者の資格要件を満たさない者がサービスを提供しているにもかかわらず、報酬を請求し受領していた。
○居宅介護計画関連 居宅介護計画の作成について、実地指導以降度重なる指導を受けたにもかかわらず、これを怠っていた。