

運営指導における主な指摘事項

項目	指 摘 事 項	改 善 ポ イ ン ト
人員に関すること	・事業所ごとの勤務体制表が作成されていない。 ・管理者を含め、従業員の日々の勤怠管理(タイムカードや出勤簿などで)が把握できない。 ・従業員の資質向上のための計画的な研修の機会が確保されていない。 ・管理者、計画担当者が必要な研修を受講していない。	・「常勤換算方法」「常勤」「専ら従事する」「専ら提供に当たる」等の用語の意味を確認し、必要な人員配置ができているか、勤務体制表にて確認する。 ・管理者(法人の役員であっても)含め、タイムカードなどで勤怠管理ができる書類を作成し、人員配置が適正であるか確認する。 ・派遣職員についても直接雇用の職員と同様に勤務実績や資格について確認できるようにしてください。 ・研修計画は事業所の自己評価などから目標を定め、従業員の多くが参加できる日程調整、不参加従業員への対応も含め計画し、周知してください。またその実施の記録は忘れずに行ってください。
設備に関すること	・届出をしている専用区画に変更が生じているが、変更届出が提出されていない。 ・誤飲の可能性があるマグネットや画鋸で掲示している。 ・人体に影響のある洗剤などの保管について、利用者が安易に手に取ることができる場所に保管していた。 ・ナースコールが正常に作動するかの確認ができていない。 ・手指洗浄に共通タオルを使用していた。	・指定申請や専用区画の変更届で指定権者に提出している平面図を元に、専用区画に変更が生じている場合は、変更届出を提出してください。(特に保管庫の移動が多いです。) ・押しピン、小さなマグネット等は誤飲等、事故の恐れがあるので、使用しないようにしてください。 ・手指洗浄には使い捨てのペーパータオルを使用する。
運営に関すること	広域福祉課への届出事項、重要事項説明書、運営規定に相違がある。 ・事業者、事業所の概要 ・運営規程の概要 (目的、方針、営業日時、利用料金、通常の事業の実施地域、提供するサービス内容及び提供方法等) ・管理者氏名及び従業員の勤務体制 ・提供するサービスの内容及その料金について ・その他費用について ・利用料、その他費用の請求及びその支払い方法について ・秘密保持と個人情報の保護について ・事故発生時の対応 ・緊急時の対応方法及び連絡先 ・苦情処理の体制及び手順、苦情の相談窓口 ・サービス内容の見積り ・事業者、事業所、利用者による説明確認欄 ・提供するサービスの第三者評価の実施状況 ・高齢者虐待防止に関する項目	・重要事項説明書など、定期的な見直しや最新の情報になっていない事項がありました。(利用者の自己負担割合が1割のみになっている、費用額が改正前の額になっている等) ・日付、費用の見積りや緊急連絡先が未記入となっていました。説明、契約時に記載してください。 ・利用者のサービス選択に必要である「提供する第三者評価の実施状況」が入っているか確認してください。 - 参考:「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について」(平成30年3月26日付け老発0326第8号) ・保存年限が2年となっているものがあつたので、5年としてください。 ・指定申請やその後の変更届出している内容と運営規定に相違がある場合で、届出事項の方に訂正が必要な場合は、変更届出をお願いします。(変更が必要な項目は広域福祉課ホームページにて確認をお願いします) ・重要事項説明書や契約書の内容を変更する場合には、改めて重要事項の説明を行い同意を得たり、再契約を行うことが適切と考えられます。また、同意については、利用者等及び事業者双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいとされています。しかし変更内容が介護報酬改定に係る利用者負担額に関する事項の場合は、事業者の事務負担の軽減の観点から、次の方法も可能とします。 【対応の例】 変更となる基本単位や新たに算定する加算など、利用者負担額の変更がわかる書面を用いて懇切丁寧に説明し、利用者等に同意を得て交付すること。なお、その書面に署名・捺印を得ることは任意としますが、説明し、同意を得て交付していることがわかるように、日時・方法・対象者を明確に記録してください。
	・事業運営にあたっての重要事項の掲示が誰もが見やすいところにされていない。	掲示スペースが限られる場合は、分かりやすく(背表紙に記載)ファイルにし、誰もが見やすい場所に設置してください。
	・領収書の記載に不備があつた。	・領収書には、保険給付対象額、その他の費用、医療費控除対象額を区分して記載してください。その他の費用については、個別の費用ごとに区分して記載してください。
	・預かり金の出納管理について、管理が不十分であつた。	預かり金の出納管理については、常に複数の者で、適正な管理を行ってください。
	・心身の状況、病歴等の把握の不備が見られた。 ・担当者会議の記録がないものがあつた。	サービス担当者会議等を通じ、利用者の心身の状況や置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等について把握し、その記録を作成してください。(記載欄が空欄となっているものが多い。)

運営に関すること	・居宅サービス計画を確認できていないものがあった。	・個別サービス計画が居宅サービス計画の内容に沿っているかの確認を行ってください。
	・管理者が従業者に基準等の規定を順守させるために必要な指揮命令ができていない。	雇用契約書若しくは労働条件通知書等により当該事業所の管理者の指揮命令下にあることが確認できるようにしておいてください。
	・非常災害に関する具体的計画内容に不備があった。 ・定期的な避難、救出訓練を行っていない、その記録がなかった。	・非常災害対策計画に盛り込む項目や避難訓練の実施については、「介護保険施設等における利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について」(平成28年9月9日老総発0909第1号)の通知を確認し、計画に必須項目が盛り込まれているか確認してください。 ・避難訓練は定期的に実施してください。またその記録を作成し、見直すべきところは見直し、非常時に役立つ計画としてください。
	・管理者が従業者の健康診断の結果を把握する等の管理を行っていない。 ・感染症対策への取組が不十分である。	・従業者の清潔の保持及び健康状態を確認するため、健康診断の結果を確認してください。(非常勤の方など写しを残すことができない場合は、結果について記録をしておいてください) ・感染症予防マニュアルを整備し、従業者に周知し、従業者が感染源とならないための対策を行ってください。
	・従業者の秘密保持の確保に関する不備があった。	従業者の在職中及び退職後において、利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持について、事業所と従業者間の雇用契約、就業規則、労働条件通知、誓約書等で取り決めを行うようにしてください。
	・個人情報の使用同意の不備があった。	サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いることについて、それぞれからあらかじめ文書による同意を得るようにしてください。
	・苦情処理に対する記録の不備があった。	・苦情記録をつける様式等を定め、従業員に周知してください。 ・苦情の内容を記録し、サービスの質の向上に向けた取組みを行ってください。
	・事故発生時の状況等の記録の不備があった。	・事故・ひやりはっと等の事例報告に係る様式を定めてください。 ・事故の未然防止のため、事業所内で「ひやりはっと」の報告の取組みを行ってください。
	・サービス提供記録に記載するサービスの開始・終了時刻が、実際の時間ではなく、個別サービス計画で位置付けられている標準的な時間となっていた。 ・サービス提供記録に記載する「利用者の心身の状況」の記録がなかった。	・サービス提供の記録には、実際のサービス提供時刻を記載してください。 ・「利用者の心身の状況」は、今後のサービス提供に活かすために把握した内容を記載してください。(「咳が続いている」「食事の飲み込み時に咽ていた」「体調が良く、座位の時間がいつもより長かった」など、体調の変化にも注意した記載内容としてください) ・サービス提供の記録する項目は、各サービスごとに違います。基準や解釈通知にて確認してください。
	各サービス事業ごと及び他の事業の経理・会計を区分し、作成されていなかった。	・人件費、事務的経費等についても按分するなどの方法により、それぞれの事業ごとに会計を区分してください。 参照:「介護保険の給付対象事業における会計区分について」(平成13年3月28日老振発第18号)

ハラスメントによって職員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など、必要な措置が講じられていなかった。

事業主が講じるべき措置の具体的な内容について、特に下記の点に留意するよう示されています。

- ・職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。
- ・相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な、相談対応のための担当者や窓口をあらかじめ定める等の体制を整備し、従業者に周知すること。

業務継続計画(BCP)が策定されていなかった、もしくはその内容が不十分であった。

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継続再開を図るための業務継続計画(BCP)を策定してください。なお、当該計画には次の項目を記載してください。感染症に係る業務継続計画には、平時からの備え(体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等)、初動対応、感染拡大防止体制の確立(保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等)についてを、災害に係る業務継続計画には、平時の対応(建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等)、緊急時の対応(業務継続計画発動基準、対応体制等)、他施設及び地域との連携についてを記載してください。