

## 別紙

## 令和2年度 介護保険事業所等実地指導 主な指摘事項

サービス種類	指摘項目	指摘事項
共通	運営規程	運営規程に規定されていない事項が重要事項説明書に規定されていた。重要事項説明書に規定する内容については予め運営規程に定めること。
共通	運営規程	運営規程と重要事項説明書の記載が合致していないので、合致するよう記載を改めること。
共通	運営規程	運営規程に、苦情に対応するために講ずる措置に関する事項について規定されていないので、規定するよう運営規程の内容を改めること。
共通	秘密保持等	従業者又は従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように措置を講じなければならないが、退職時の誓約書に利用者の家族の秘密を漏らさないことについて規定されていなかったことで、規定すること。
共通	秘密保持等	派遣職員である従業者から秘密保持の誓約書を取り交わす等していない事実が認められたので、派遣職員についても誓約書を取り交わす等により、従業者又は従業者であった者が、その業務上知り得た秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じること。
共通	秘密保持等	従業者の入職時の誓約書を確認したところ、利用者及びその家族の秘密を漏らさないよう規定していないことが認められたので、誓約書の内容を改めること。
共通	記録の整備	契約書を確認したところ、サービス提供記録を作成し、契約の終了後3年間保存することと規定されていた。利用者に対する指定サービスの提供に関する記録を整備し、当該記録を整備した日（提供した具体的なサービスの内容等の記録にあっては具体的なサービスを提供した日の属する月の翌々月の末日）から5年間保存しなければならないことから、契約書の規定を改めるとともに、記録の保存期間を5年間とすること。
共通	領収証の交付	現金払をした利用者に対しては領収証を交付していたが、銀行の口座引き落とし払の利用者に対して、請求書は発行しているが、領収証を交付していないことが認められたので、支払いをした全ての利用者に対して領収証を交付すること。
共通	養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置	研修の年間計画を作成しておらず、高齢者虐待の防止に関する研修を実施していないことが認められたので、研修の年間計画を作成のうえ、計画的に高齢者虐待防止に関する研修を実施すること。

## 別紙

## 令和2年度 介護保険事業所等実地指導 主な指摘事項

サービス種類	指摘項目	指摘事項
訪問介護	サービス提供責任者の員数	サービス提供責任者の労働条件通知書を確認したところ、職務内容としてサービス付き高齢者向け住宅の業務を兼務するとされ、常勤のサービス提供責任者を配置していると認められないので、訪問介護事業所に専従する常勤のサービス提供責任者を配置すること。
訪問介護	管理者	指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならないが、所在地が別の同一法人の事業所の職務を兼務していたことが認められた。指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を配置すること。
訪問介護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書に記載漏れ等の不備が見られ、また、利用者の同意後の重要事項説明書の控を事業所で保管していなかったため、重要事項説明書の内容を改めるとともに、利用者の同意後の重要事項説明書の控を事業所において保管すること。
訪問介護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書を確認したところ、利用料及び利用者負担額について、事業所所在地の地域区分とは異なる地域区分で算出した額を記載していたので、正しい利用料及び利用者負担額の記載となるよう重要事項説明書の内容を改めること。
訪問看護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書を確認したところ、看護職員の員数の記載が実人員数の記載となっていないこと、キャンセル料の具体的な金額の記載がないこと及び個人情報保護・守秘義務について、利用者及びその家族の個人情報であることが明示されていないことが認められたので、それぞれの事項について具体的な記載となるよう重要事項説明書の内容を改めること。
訪問看護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書を確認したところ、職員体制及び通常の事業実施地域について、運営規程や現状に即していない記述が認められたので、重要事項説明書と運営規程の整合をとるよう重要事項説明書の内容を改めること。
訪問介護	居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	居宅サービス計画、訪問介護計画及びサービス提供記録を確認したところ、居宅サービス計画に位置付けのないサービスを訪問介護計画に位置付け、実際にサービスを提供している事例が認められたので、居宅サービス計画に基づき訪問介護計画を作成し、訪問介護計画に沿ったサービスを提供すること。居宅サービス計画を変更する必要がある場合は、居宅介護支援事業者へ居宅サービス計画の変更に伴う必要な援助を行い、変更後の居宅サービス計画及び訪問介護計画に沿ったサービスを提供すること。
訪問介護	サービスの提供の記録	同一内容のサービス提供記録が2部作成されている事例が見られたので、サービスの提供記録はサービス提供後直ちに作成するとともに、管理者又はサービス提供責任者がサービスの提供の記録を再度確認する等によりサービスの提供の記録の適切な管理を行うこと。
訪問介護	サービスの提供の記録	サービス提供記録を確認したところ、実際にサービス提供した時間帯ではなく、予定のサービス提供時間帯を記載していた等のため、1人の訪問介護員等が同一時間帯に2人の利用者に対してサービス提供をしたとする記録が散見された。 サービス提供記録には、指定訪問介護を実際に行った時間帯を記載するとともに、サービス提供記録はサービス提供後速やかに作成すること。また、管理者又はサービス提供責任者が記録を再度確認する等により、サービス提供記録の適切な管理を行うこと。 また、サービス提供時間帯に変更があった場合は、居宅介護支援事業所に連絡する等により密接な連携を図ること。

サービス種類	指摘項目	指摘事項
訪問介護	サービスの提供の記録	サービス提供記録を確認したところ、1人の訪問介護員等が同時に2人の利用者にサービス提供していたとされる記録が認められた。実際にはサービス提供時間を変更して別々にサービスを提供していたが、サービスの提供の記録には実際とは異なるサービス提供時間を記載していたと文書で回答があったが、サービスの提供の記録には、指定訪問介護を実際に行った時間帯を記載するとともに、サービスの提供の記録は、指定訪問介護を提供後直ちに作成すること。また、管理者又はサービス提供責任者がサービスの提供の記録を再度確認する等により、サービスの提供の記録の適切な管理を行うこと。併せて、サービス提供時間帯に変更があった場合には、居宅介護支援事業者に連絡し居宅サービス計画の変更を依頼すること。
訪問介護	訪問介護計画の作成等	訪問介護計画及びサービスの提供の記録と居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画を確認したところ、利用者の状態悪化のため計画と異なるサービスの提供を行った事例が見られたので、利用者の状態が変化した際は、居宅介護支援事業所とも連携したうえで、速やかに訪問介護計画の変更を行うこと。
訪問介護	訪問介護計画の作成等	訪問介護計画の同意日の記載漏れや、代理人が同意した証跡がない事例が見られた他、サービス実施手順の内容ごとに所要時間を記載していなかったため記載すること。
訪問介護	訪問介護計画の作成等	サービス提供の頻度が変更になった事例について、居宅介護支援事業所から変更後の居宅サービス計画を受理しておらず、訪問介護計画の変更を行っていない事例が認められたので、提供するサービス内容等に変更があった場合には、変更後の居宅サービス計画を受理し、必要に応じて訪問介護計画の変更を行うこと。
訪問介護	訪問介護計画の作成等	居宅サービス計画に位置付けられたサービスが訪問介護計画に位置付けられておらず、更にサービス提供記録に居宅サービス計画にも訪問介護計画にも位置付けのないサービスを行った事例や、訪問介護計画に位置付けされたサービスとは異なるサービスを提供したサービス提供記録が認められた事例、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けのないサービスを提供していた事例等、居宅サービス計画、訪問介護計画及びサービス提供記録で整合していない事例が散見された。 また、訪問介護計画書に位置付けられたサービスを手順書に記載していない事例が散見された。 居宅サービス計画に基づき訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画に沿ったサービスを提供のうえ、提供したサービスについては漏れなくサービス提供記録に記録すること。 また、どの訪問介護員等であってもサービスの内容に差が生じることのないよう、提供するサービスごとの実施時間及び訪問介護計画に位置付けられたサービスは漏れなく手順書に明記すること。
訪問介護	訪問介護計画の作成等	居宅サービス計画、訪問介護計画及びサービス提供記録を確認したところ、利用者の申し出により居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられていないサービスを提供していた事例が認められた。居宅介護支援事業者とも連携したうえで、利用者の申し出や天候等の都合により当初予定していたサービス提供ができない場合に備えて代替となるサービスをあらかじめ訪問介護計画に位置付け適切なサービスが提供できるよう訪問介護計画を作成すること。
訪問介護	勤務体制の確保等	勤務形態一覧表を確認したところ、サービス付き高齢者向け住宅の従業者として兼務することが明示されておらず、また、訪問介護員等として従事する時間帯が明確にされていないので、訪問介護事業所とサービス付き高齢者向け住宅の勤務形態一覧表を分けて作成する等により、訪問介護事業所として必要な人員を満たしていることを明らかにすること。

サービス種類	指摘項目	指摘事項
訪問介護	勤務体制の確保等	勤務予定表を確認したところ、有料老人ホームとの兼務職員について、訪問介護員等として従事する時間帯が明示されていなかったため、訪問介護事業所と有料老人ホームの勤務予定表を分けて作成する等により、訪問介護事業所として必要な人員を満たしていることを明らかにすること。
訪問介護	勤務体制の確保等	利用者にサービス提供を行うために訪問介護員等の稼働予定を記載する稼働表に記載漏れがあったために、訪問介護計画に沿ったサービスの実施ができなかった事例が認められたので、訪問介護員等の日々の勤務時間を明確にすること。
訪問介護	勤務体制の確保等	勤務形態一覧表と事業者が発行した辞令を照合したところ、辞令について、事業所内での職種の兼務や、同一敷地内の他の事業所との兼務することを明示しておらず、訪問介護員等であるのか明確でない事例が散見された。辞令を交付するに当たっては、訪問介護員等に任命することを明示するとともに、事業所の他の職種との兼務や他の事業所との兼務を命じる場合はその全ての内容を明示すること。
訪問介護	管理者及びサービス提供責任者の業務	サービスの提供の記録の不適切な管理や訪問介護計画の適切な変更を行っていなかったこと並びに訪問介護員等の勤務体制の適切な確保が行われていなかったことから、管理者は従業者及び業務の管理を一元的かつ適切に行うとともに、サービス提供責任者は訪問介護員等の業務の実施状況を把握し、適切に訪問介護計画の作成及び変更を行うこと。
訪問介護	管理者及びサービス提供責任者の業務	サービス提供記録を確認したところ、管理者及びサービス提供責任者の確認欄に、確認済みを示す押印があるにもかかわらず、不適切なサービス提供記録が散見され、従業者及び業務の一元的管理や、訪問介護員等の業務の実施状況を把握ができていない事例が認められた。訪問介護員等が訪問介護計画に沿ってサービスを提供し、正確な記録を残しているかを定期的に確認し、必要な指導を行うことにより、適正な運営を行うこと。
訪問看護	秘密保持等	重要事項説明書において、収集した個人情報を利用者及びその家族の個人情報であることを明示していないことが認められたので、重要事項説明書の内容を改正し、収集した利用者及びその家族の個人情報についてサービス担当者会議等における情報の共有に用いることを明らかにすること。
訪問介護	事故発生時の対応	事故報告書を確認したところ、家族への報告状況を記録していない事例が認められた。については、事故が発生した場合は、家族へ報告のうえ、その記録を残すこと。
訪問介護	初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対してサービス提供責任者が指定訪問介護を行った証拠が認められない事例が見受けられたので、過去に同様の事例がないかを自主点検し、過剰に徴収した介護報酬額及び利用者負担額については速やかに保険者及び利用者へ返還すること。また、返還を行った結果については県に文書で報告すること。
訪問介護	初回加算	初回加算算定に係る書類を確認したところ、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が指定訪問介護を行った又は同行訪問した記録を明確に残していない事例が認められた。初回加算の算定に当たっては、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が指定訪問介護を行った又は同行訪問したうえで記録を残すこと。
訪問介護	同一敷地内建物等に居住する利用者に対する取扱い	介護給付費明細書を確認したところ、同一敷地内建物等に居住する利用者にもかかわらず減算の請求を行っていない事例が認められたので、過去に同様の事例がないかを自主点検を行ったうえで、その結果を県に報告すること。併せて、保険者及び利用者から過剰に徴収した報酬額及び利用者負担額の返還を速やかに行い、その結果を県に文書で提出すること。

サービス種類	指摘項目	指摘事項
訪問看護	緊急時（介護予防）訪問看護加算	重要事項説明書により緊急時（介護予防）訪問看護加算について説明しているものの、利用者の同意を得た証跡が確認できなかったため、説明個所にチェック欄を設ける等の方法により、説明に同意したことの証跡を残すこと。また、同意を得た重要事項説明書は事業所において保存すること。
訪問看護	ターミナルケア加算	ターミナルケア加算を算定した事例を確認したところ、ターミナルケアの開始に際して利用者及びその家族等に説明を行った証跡が認められない事例が認められたので、ターミナルケアの開始に際して利用者及びその家族等に計画及び支援体制について同意を得たことを訪問看護計画書に記載する等により記録すること。

## 別紙

## 令和2年度 介護保険事業所等実地指導 主な指摘事項

サービス種類	指摘項目	指摘事項
通所介護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書を確認したところ、通常の事業実施地域以外の地域に居住する利用者の送迎に要する交通費、食費、おむつ代、その他の日常生活品費の記載について運営規程と合致していないことが認められたので、運営規程と内容が合致するよう重要事項説明書の記載を改めること。
通所介護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書を確認したところ、通所介護従業者の勤務体制及び事故発生時の対応について明示されていなかったため、これらの内容を含めるよう、重要事項説明書の記載を改めること。
通所介護	心身の状況等の把握	サービス担当者会議への参加又は居宅介護支援事業者の照会に対する回答を示す記録がない事例が見られたので、サービス担当者会議に出席した証跡や居宅介護支援事業者からの照会と回答について保存することにより、利用者の心身の状況等を適切に把握すること。
通所介護	通所介護計画の作成等	居宅サービス計画、通所介護計画及びサービス提供記録を確認したところ、居宅サービス計画及び通所介護計画のいずれにも位置付けのないサービスを実施したサービス提供記録があることが認められたので、居宅介護支援事業者とも連携したうえで、居宅サービス計画の変更を依頼するとともに、該当のサービスが必要であることを通所介護計画に適切に位置付け、サービス提供を行うこと。
通所介護	勤務体制の確保等	出勤簿を確認したところ、法人役員である生活相談員について出勤簿が作成されておらず、事業所で職務に従事した証跡が認められなかったため、事業所に従事する全従業者（委託の訪問看護ステーション看護師等を含む）の出勤簿を整備すること。
通所介護	勤務体制の確保等	研修の記録を確認したところ、高齢者虐待防止のための研修を年1回実施していたが、受講者の発言等の記録がなく、高齢者虐待防止について従業者が十分理解したか確認することができなかったことから、ヒヤリ・ハットをより多く収集し高齢者虐待につながりそうな事例がないかを把握するとともに、研修や話し合いの機会を増やし、従業者の意識向上に努めること。
通所介護	定員の遵守	事業所の利用者数を確認したところ、利用定員を超えて利用者を受け入れていた日が複数日認められたため、利用定員を超えた利用者の受け入れは行わないこと。
通所介護	非常災害対策	非常災害（火災、風水害、地震等）に関する具体的な計画（対応マニュアル）を作成していない他、非常災害時の通報及び連携体制の整備（連絡先リストや連絡網の作成）もなされておらず、風水害を想定した訓練が未実施であることが認められたため、早急に非常災害に関する具体的な計画を策定するとともに、非常災害時の連絡先リストや職員間の連絡網を整備し、併せて、火災、風水害、地震等を想定した避難、救出その他必要な訓練を定期的実施すること。
通所介護	事故発生時の対応	事業所で発生した事故の記録を確認したところ、医療機関を受診した事故が発生していたが、この事故について県への報告がなかったことが認められたため、事故等が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等の他、県にも連絡を行うこと。
通所介護	事故発生時の対応	事故報告書を確認したところ、利用者の家族に対し連絡した記録がないため、事故が発生した場合に利用者の家族に対し連絡をしたことが確認できない事例が認められたため、指定通所介護の提供により事故が発生した場合には、利用者の家族等に連絡を行うとともに、その記録を残しておくこと。
通所介護	記録の整備	出勤簿を確認したところ、管理者の出勤簿を作成していないことが認められたため、管理者の出勤簿を整備すること。

サービス種類	指摘項目	指摘事項
通所介護	要配慮者利用施設の利用者の避難の確保のための措置に関する計画の作成等	利用者の洪水時等の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な訓練その他の措置に関する計画を作成しておらず、浸水を想定した避難訓練を実施していないことが認められたので、事業所が浸水想定区域に該当するかを市町に確認のうえ、浸水想定区域に該当する場合には、市町の指導に従い、要配慮者利用施設の利用者の洪水時等の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な訓練その他の措置に関する計画を作成するとともに、必要な訓練を実施すること。
通所介護	個別機能訓練加算(Ⅰ)(Ⅱ)の算定	通所介護計画書、個別機能訓練計画書及び個別機能訓練の提供記録を確認したところ、通所介護計画書と個別機能訓練計画書で実施回数に相違が見られた他、個別機能訓練の提供回数が個別機能訓練計画上の回数と相違していることが認められたので、個別機能訓練計画の作成に当たっては、通所介護計画と整合が取れたものとするとともに、個別機能訓練の実施については個別機能訓練計画に沿って実施すること。
通所介護	個別機能訓練加算(Ⅰ)(Ⅱ)の算定	個別機能訓練計画及び機能訓練実施記録を確認したところ、利用者に提供する具体的な訓練内容や訓練の実施回数、各訓練に要する時間の記載がないことが認められたので、個別機能訓練計画の作成に当たっては、実施する訓練内容や実施回数、各訓練に要する時間を具体的に記載するとともに、実施記録についても実際に実施した内容を具体的に記録すること。
通所介護	個別機能訓練加算(Ⅰ)(Ⅱ)の算定	個別機能訓練計画を確認したところ、目標達成度記載欄等が空欄であり、個別機能訓練計画の内容の評価及び目標の達成度等について確認できないことが認められたので、個別機能訓練計画の内容や進捗状況等について確認したうえで、目標の見直しや訓練内容の変更等必要な対応を行うこと。
通所介護	個別機能訓練加算(Ⅰ)の算定	個別機能訓練加算(Ⅰ)の算定に必要な諸記録を確認したところ、3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問した記録がなく、居宅訪問をしたか確認できない事例が認められたので、機能訓練指導員等が利用者の居宅を訪問したうえで、利用者の居宅での生活状況を確認し、その後3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況を確認したうえで、当該利用者又はその家族に対して、個別機能訓練計画の内容や進捗状況等を説明し記録するとともに訓練内容の見直しを行うこと。
通所介護	個別機能訓練加算(Ⅱ)の算定	個別機能訓練加算(Ⅱ)に係る記録を確認したところ、個別機能訓練計画に位置付けられている目的について利用者本人の身体機能向上を目的としている事例が認められたので、目的の設定に当たっては、興味・関心チェックシート等を活用し、利用者の日常生活やニーズを把握したうえで設定するとともに、利用者の日常生活における生活機能の維持・向上を目的とすること。

## 別紙

## 令和2年度 介護保険事業所等実地指導 主な指摘事項

サービス種類	指摘項目	指摘事項
特定施設入居者生活介護	指定居宅サービス事業者の一般原則	指定居宅サービス事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めなければならないが、介護職員が入居者を叩く身体的虐待が行われたことが認められたことから、今後身体的虐待をはじめあらゆる虐待が発生することのないよう、従業者に研修等の方法により徹底を図ること。
短期入所生活介護	従業者の員数	出勤簿等を確認したところ、常勤の生活相談員を1人以上配置されていない月が認められたので、専ら生活相談員の職務に従事する生活相談員を1人以上配置すること。
特定施設入居者生活介護	従業者の員数	看護職員が機能訓練指導員を兼務しているとのことだが、勤務実績を確認したところ、機能訓練指導員として勤務した時間数の記録がなく、当該従業者に対して兼務辞令の交付等を行った証跡も確認できなかったことから、当該職員に対して機能訓練指導員としての職責を辞令交付等により明らかにするとともに、月ごとの勤務実績でも看護職員と機能訓練指導員の勤務時間を明確にすること。
短期入所生活介護	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書等を確認したところ、食費及び滞在費の記載について、実際に徴収している額と重要事項説明書の記載内容に齟齬が見られたので、実際に徴収する食費及び滞在費を重要事項説明書に記載するよう、その内容を改めること。
短期入所生活介護	サービスの提供の記録	介護・看護記録等を確認したところ、食事量の記載漏れが散見された他、機能訓練実施記録について、実施した機能訓練の内容及び記録者氏名の記載はあるものの機能訓練の実施時間及び実施者の氏名の記載がなかったことから、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、実施した機能訓練の内容、実施時間及び実施者の氏名等を記録すること。
短期入所生活介護	サービスの提供の記録	短期入所生活介護計画及びサービス提供記録を確認したところ、短期入所生活介護計画に体位交換が位置付けられている利用者について、体位交換を行った記録を残していない事例が認められたので、提供した具体的なサービスの内容等を記録すること。
特定施設入居者生活介護	指定特定施設入居者生活介護の取扱方針	利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならず、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない他、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、介護職員その他の従業者に周知徹底を図り、身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、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定期的実施しなければならないが、壁付け二点柵の身体的拘束がなされているにもかかわらず、当該拘束の実施が緊急やむを得ない場合に該当するか検討がされておらず、当該拘束の実施に係る記録がなかった他、委員会開催の証跡がなく、身体的拘束等の適正化のための指針が整備されておらず、定期的な研修も実施していなかったことから、身体的拘束等を行う場合には、定められた手続きにより、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並びに緊急やむを得ない理由を記録するとともに、身体的拘束等の適正化を図るため委員会を確実にするとともに、指針を整備し、定期的研修を実施すること。
短期入所生活介護	短期入所生活介護計画の作成	短期入所生活介護計画は、指定短期入所生活介護事業所の管理者が作成しなければならないが、短期入所生活介護計画を確認したところ、管理者でない者が作成したと記載し、同意を得ている事例や、同意署名者の続柄等の記載漏れが散見されたことから、短期入所生活介護計画は管理者が作成するとともに、同意署名者の続柄等を漏れなく記載すること。



サービス種類	指摘項目	指摘事項
特定施設入居者生活介護	特定施設サービス計画の作成	特定施設サービス計画を確認したところ、利用者の状態に変化があった時期において、特定施設サービス計画の変更がなされていない事例が見受けられたので、計画作成担当者は、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて特定施設サービス計画の変更を行うこと。
短期入所生活介護	介護	ユニット型指定短期入所生活介護事業者は、常時1人以上の介護職員を介護に従事させなければならないが、出勤簿等を確認したところ、常時1人以上の介護職員を介護に従事させていない日が認められたので、常時1人以上の介護職員を介護に従事させること。
短期入所生活介護	介護	特定の介護職員による利用者への不適切な言動や、不適切な介護により表皮剥離を発生させた事案が認められたので、接遇や介護方法についての研修を実施する等の方法により、今後このような事態が発生しないよう対策を講じること。
特定施設入居者生活介護	介護	介護職員が入居者を叩く身体的虐待が行われたことは、入居者の特性を理解していたにもかかわらず、介護職員の感情抑制が働かず発生しており、適切な技術による適切な世話が行われたとは言えないことから、入居者の心身の状況を確実に把握し、状況に合わせて適切な介護が行われるよう介護の方法を見直すとともに、その内容を全従業員に対して周知すること。
特定施設入居者生活介護	介護	介護記録及び看護記録を確認したところ、入浴又は清拭を1週間に2回以上実施できていない利用者がいた他、入浴を中止した際の理由の記録がないことが認められたので、自ら入浴が困難な利用者について、1週間に2回以上、適切な方法により、入浴又は清拭を行うとともに、健康上の理由等で入浴の困難な利用者については、清拭を実施するなど利用者の清潔保持に努めること。併せて入浴を中止する際には、その理由を記録すること。
特定施設入居者生活介護	緊急時等の対応	緊急時連絡体制を整備しているが、昼間の緊急時連絡体制において、連絡調整を行う者として夜勤者が位置付けられていることが認められたので、発見者に改める等により、昼間の緊急時連絡体制を整備すること。
特定施設入居者生活介護	緊急時等の対応	緊急時の対応として、主治の医師に連絡する他、家族に連絡することを定めているにもかかわらず、介護記録を確認したところ、主治の医師の診察が終わった後に家族に連絡している事例が認められたことから、緊急時には予め特定施設で定めたとおり家族にも速やかに連絡すること。
短期入所生活介護	勤務体制の確保等	ユニット型指定短期入所生活介護事業者は、昼間については、ユニットごとに常時1人以上の介護職員又は看護職員を配置しなければならないが、出勤簿を確認したところ、昼間について、ユニットごとに常時1人以上の介護職員又は看護職員を配置していない日が認められたので、昼間については、ユニットごとに常時1人以上の介護職員又は看護職員を配置すること。
短期入所生活介護	勤務体制の確保等	ユニット型指定短期入所生活介護事業者は、ユニット型指定短期入所生活介護事業所ごとに従業員の勤務の体制を定めるに当たっては、ユニットごとに、常勤のユニットリーダーを配置しなければならないが、出勤簿等を確認したところ、ユニットリーダーが常勤でない月が認められたので、ユニットごとに常勤のユニットリーダーを配置すること。
短期入所生活介護	勤務体制の確保等	研修の記録を確認したところ、高齢者虐待防止のための研修を年1回実施していたが、受講者の発言等の記録がなく、高齢者虐待防止について従業員が十分理解したか確認することができなかったことから、ヒヤリ・ハットをより多く収集し高齢者虐待につながりそうな事例がないかを把握するとともに、研修や話し合いの機会を増やし、従業員の意識向上に努めること。

サービス種類	指摘項目	指摘事項
特定施設入居者生活介護	勤務体制の確保等	高齢者虐待防止のための研修を年1回実施していたが、全従業員への回覧記録がなく、高齢者虐待防止について従業員全員が十分に理解したか確認できなかったことから、ヒヤリ・ハットをより多く収集し高齢者虐待につながるような事例がないか把握するとともに、研修や話し合いの機会を増やし、従業員の意識向上に努めること。
特定施設入居者生活介護	勤務体制の確保等	従業員の採用時に適切な研修が行われていることが確認できなかったことから、感染症対策、事故防止対策、身体的拘束等の廃止及び高齢者虐待の防止等の適切な研修を行うこと。
特定施設入居者生活介護	非常災害対策	「非常災害避難確保計画」を確認したところ、緊急連絡網や防災体制一覧表、自営水防組織の編成と任務の欄が空欄であった他、避難訓練の実施記録が確認できなかったことから、「非常災害避難確保計画」を実効性のある内容に改めるとともに、避難訓練を年2回（うち1回は夜間想定）以上実施すること。
特定施設入居者生活介護	衛生管理等	感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めなければならないが、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備しておらず、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を年1回しか開催しなかったうえ、当該委員会の結果を全従業員に回覧していなかったことから、指針を整備するとともに、委員会を定期的に開催し、その結果については全従業員に周知徹底すること。
短期入所生活介護	苦情への対応等	苦情対応記録を確認したところ、記録上対応が完了したかを確認できない事例が認められた他、苦情の発生原因の分析結果及び再発防止策等の記録がない事例が認められたので、受け付けた苦情に迅速かつ適切に対応するとともに、受付日時、場所、担当した職員の氏名、苦情の内容、発生原因の分析結果、再発防止策、苦情申立者への報告内容及びその後苦情申立者が納得したか（完了したか）について確実に記録し、保存しておくこと。
特定施設入居者生活介護	苦情への対応等	管理者を苦情受付窓口とし、管理者が受けた苦情や相談については記録を残していたが、その他の職員が受けた苦情や相談について記録に残していないものがあつた他、記録様式に苦情受付者の氏名を記載する欄がないことが認められたので、受け付けた全ての苦情に迅速かつ適切に対応のうえ、受付日時、場所、受け付けた職員の氏名、苦情の内容、発生原因分析、再発防止策、苦情申立者への報告内容及びその後苦情申立者が納得したか（完了したか）について確実に記録し、保存しておくこと。
特定施設入居者生活介護	苦情への対応等	苦情対応マニュアルが作成されていない他、苦情（相談）対応記録を確認したところ、苦情の一部について記録はされているものの、それぞれの苦情に対し、誰が、どのような対応を取ったかや、発生原因の分析結果、再発防止策、苦情申立者への対応記録等を残していない事実が認められたことから、苦情の受付から解決までの手続きについて明文化し、従業員に周知するとともに、受け付けた苦情については、受付日時、場所、担当職員の氏名、苦情の内容、発生原因の分析結果、再発防止策、苦情申立者への報告内容及びその後苦情申立者が納得したか等、講じた措置等を記録し、全従業員に回覧のうえ保管すること。
短期入所生活介護	事故発生時の対応	事故報告書を確認したところ、事故の概要、関係機関等への報告状況、家族への説明、再発防止策及び今後の対応予定が記載されておらず、記録の内容が不十分であることから、事故報告書には、対象者、事故の概要、関係機関等への報告状況、医療機関の受診状況、家族への説明、再発防止策及び今後の対応予定を確実に記録し、保管しておくこと。
特定施設入居者生活介護	事故発生時の対応	事故報告書を確認したところ、家族への報告・説明の内容及びその反応を記載する欄に「別紙のとおり」と記載されているにもかかわらず指導当日に別紙を確認できず、家族へ連絡したか確認することができなかったことから、事故発生時には必ず家族に連絡するとともに、その内容を確実に記録すること。

サービス種類	指摘項目	指摘事項
特定施設入居者生活介護	事故発生時の対応	「岐阜県介護保険施設等における事故等発生時の報告事務取扱要領」において、報告すべき事項はサービス提供注の利用者の事故等の他、虐待案件（疑いを含む）その他の事項を含んでいるところであるが、介護職員による身体的虐待事案が発生し、事案を目撃した職員が管理者に報告しているが、県への報告まで5日間を要しており、県への速やかな連絡がなされなかったため、事故等発生時に、いつ、誰が、どこへ、どのように速やかに連絡を行うかを特定施設として整理し、その内容を全従業員に周知すること。
特定施設入居者生活介護	事故発生時の対応	事故が発生した場合に講じなければならない「事故発生の防止のための指針」が整備されておらず、事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を全従業員に周知徹底する体制が整備されていない他、月1回以上開催すべき事故発生防止のための委員会を開催しておらず、年2回以上定期的に行うべき職員に対する研修が行われず、事故発生時の記録の一部において、対応状況、家族への報告、再発防止策の記載漏れが認められたことから、必要な措置を講じるとともに、事故発生時に際して取った措置については漏れなく記録を残すこと。
短期入所生活介護	記録の整備	従業員数名の出勤簿を個人で保管しており、指導実施の当日に勤務実態を確認できない事例が認められたため、従業員に関する記録を整備し、事業所等で保管すること。

## 別紙

## 令和2年度 介護保険事業所等実地指導 主な指摘事項

サービス種類	指摘項目	指摘事項
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	福祉用具貸与計画の作成	福祉用具貸与計画を作成する場合に指定特定福祉用具販売の利用があるときは、特定福祉用具販売計画と一体のものとして作成しなければならないが、福祉用具貸与計画を事業所に整備しておらず、福祉用具貸与計画を作成したか不明である事例が認められた他、福祉用具貸与計画と特定福祉用具販売計画を別々に作成している事例が認められたので、福祉用具貸与計画を作成するとともに、指定特定福祉用具販売の利用があるときは、特定福祉用具販売計画と一体のものとして作成すること。
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	勤務体制の確保等	指定福祉用具貸与事業所及び指定特定福祉用具販売事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めておかなければならないが、勤務形態一覧表を確認したところ、従業者の常勤換算数を記載していなかったことから、記載したうえで、事業所として基準を満たす人員を配置していることが確認できるようにすること。

## 別紙

## 令和2年度 介護保険事業所等実地指導 主な指摘事項

サービス種類	指摘項目	指摘事項
介護老人福祉施設	内容及び手続の説明及び同意	重要事項説明書を確認したところ、居室維持費の記載について、実際に徴収している額とは異なる額の記載が認められたので、実際に徴収する居室維持費の記載となるよう重要事項説明書の内容を改めること。
介護医療院	介護医療院サービスの取扱方針	身体的拘束等に関する書類を確認したところ、身体拘束廃止に関する指針に「緊急やむを得ない状況になった場合、身体拘束廃止委員会を中心として、拘束による利用者の心身の損害や拘束をしない場合のリスクについて検討し、身体的拘束等を行うことを選択する前に、切迫性、非代替性、一時性の3要素の全てを満たしているかどうかについて検討・確認をする」と定めているにもかかわらず、身体的拘束等を行うに当たって、身体的拘束等の実施について検討を行っていない事例が認められたことから、身体的拘束等を行うに当たっては、指針に基づき予め身体的拘束等の適正化のための委員会を開催する等して、身体的拘束等の実施について検討を行ったうえで行うこととし、その記録を残すとともに、その結果については、全従業者に周知徹底を図ること。
介護老人福祉施設	介護	特定の介護職員による入所者への不適切な言動や、不適切な介護により表皮剥離を発生させた事案が認められたことから、接遇や介護方法についての研修を実施する等の方法により、今後このような事態が発生しないように対策を講じること。
介護老人福祉施設	勤務体制の確保等	研修の記録を確認したところ、高齢者虐待防止のための研修を年1回実施していたが、受講者の発言等の記録がなく、高齢者虐待防止について従業者が十分理解したか確認することができなかったことから、ヒヤリ・ハットをより多く収集し高齢者虐待につながりそうな事例がないかを把握するとともに、研修や話し合いの機会を増やし、従業者の意識向上に努めること。
介護老人福祉施設	非常災害対策	避難確保計画に基づく避難訓練実施状況を確認したところ、避難確保計画では年2回消防訓練を兼ねて実施することとなっているが、消防訓練の記録には、避難確保計画に基づく避難訓練を併せて実施した記録がなく、避難確保計画に基づく避難訓練を実施したことが確認できなかったことから、避難確保計画に基づく避難訓練を実施のうえ、その実施記録を整備すること。
介護医療院	非常災害対策	非常災害対策に関する計画を確認したところ、施設利用者の避難を行う目安として「警戒レベル3」（高齢者等避難）が各市町村において発令された段階とすることを明記していなかったため、明記するとともに、避難開始のタイミングを施設職員が認識できるようにすること。
介護老人福祉施設	苦情処理	苦情受付書を確認したところ、様式は整備されているが、一部活用されておらず、苦情発生原因の分析結果、再発防止策及び顛末（苦情申立者が納得されたかどうか）を記録していない事例が認められたことから、苦情を受け付けた際には、日時、場所、時間、担当した職員氏名、苦情の内容、発生原因の分析結果、再発防止策、苦情申立者への報告内容及びその後苦情申立者が納得されたかどうか等、施設が講じた措置等について記録を残すこと。
介護医療院	事故発生の防止及び発生時の対応	事故報告書を確認したところ、事故発生時に市町村、入所者の家族に対し連絡した記録がなく、市町村、家族への連絡状況が客観的に確認できない事例が認められたことから、事故が発生した場合には、速やかに市町村、入所者の家族等に報告するとともに、その記録を残すこと。
介護医療院	栄養マネジメント加算	栄養マネジメント加算に係る書類を確認したところ、低栄養状態のリスクが高いと判断された入所者について、モニタリングを2週間ごとに行っていない事例が認められらるので、低栄養状態のリスクが高い者及び栄養補給方法の変更の必要がある者（経管栄養法から経口栄養方法への変更等）については、おおむね2週間ごとにモニタリングを実施することとし、その記録を残すこと。