

介護保険サービス提供事業者指導について

1 趣旨

介護保険事業の運営が健全に行われ、サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図ることを目的として、介護保険サービスを提供する事業者に対して、指定基準の遵守、サービスの内容、介護報酬請求の適正な実施等について指導又は監査を実施します。

2 指導及び監査の類型

(1) 実地指導

サービスの質の確保や保険給付の適正化を図ることを目的として、サービス事業者等の事業所に赴き、関係書類の閲覧及び管理者等へのヒアリングにより実施します。

- ①運営指導
 - ・高齢者虐待防止、身体拘束禁止、一連のケアマネジメントプロセスの理解について確認します。
 - ・著しい運営基準違反（虐待、身体拘束等）が確認された場合、生命の危険がある場合は監査に変更、生命の危険がない場合は一般行政指導を実施します。
- ②報酬請求指導
 - ・各種加算等について、報酬基準に基づき必要な体制が確保されているか、個別プランに基づきサービス提供がされているか、他職種との協働は行われているかなどをヒアリングし、請求の不適切な取り扱いについては是正を指導します。
 - ・報酬請求に不正が確認された場合、著しく悪質な請求と認められる場合は監査に変更し、それ以外の場合は一般行政指導を実施します。

(2) 集団指導

介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の算定、制度改正内容等について、講習会形式により指導を行います。

(3) 監査

実地指導中に著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命に危険又は身体の安全に危害を及ぼす恐れがあると判断されたとき、介護報酬の請求に誤りが確認され、その内容が不正な請求と認められるとき等の場合は、実地指導を中止し、直ちに監査を実施します。

3 実地指導の実施方法

(1) スケジュールについて

	内 容	備 考
事前	1. 日程調整 →実施日の1～2ヶ月前に案内を送付します。	事業所と日程調整を行います

	内 容	備 考
事前	2. 事業所へ事前通知 →実施日の1ヶ月前に案内を送付します	(記載項目) ①実地指導の根拠規定及び目的 ②実地指導の日時及び場所 ③指導担当者 ④出席者 ⑤事前提出資料について ⑥当日準備すべき書類等 (P.3 参照)
	3. 事業所から事前提出資料の提出 →実施日の7～10日前までに提出をお願いします。	(提出資料) ・実地指導チェックリスト ・勤務形態一覧表、資格証明書、組織図
当日	4. 実地指導 【運営指導】 ・利用者の生活実態の確認 ・サービスの質に関する確認 【報酬請求指導】 ・報酬基準に基づく実施の確認 【講評】	・聴き取り及び点検項目による指導を行います ・運営指導は事業所の実態、指定基準の確認、サービスの質に関するものを確認します(事業所内を見せていただきます) ・報酬請求指導は報酬基準に基づいた請求の確認に関するものを確認します ・改善等の項目を口頭で講評を行います
事後	5. 実地指導結果の通知等 ・改善が必要と認められる場合 ・介護報酬について過誤調整を要すると認められる場合	事後の結果通知について 実地指導で改善点があった場合は文書によって通知します。内容によっては事業所からの報告書の提出を求めることもあります。 ①自主点検等の実施結果を報告 ②改善内容を文書で報告
	6. 事業所からの報告書の提出	期限(通知から30日以内)を設けて報告
その他	実地指導の際に著しい運営基準違反が認められた場合や、利用者の生命に危険がある場合、又は、報酬請求に明らかな不正が確認され、悪質な請求と認められる場合は、直ちに介護保険法第5章の規定に基づく監査に変更します。	

(2) 当日準備すべき書類について

- ◆ 次の書類はすべてのサービスに共通するものではありません。また、準備する書類等の中で該当する書類が無い場合は、今回のためだけに新たに作成する必要はありません。
- ◆ 準備する書類等については、必ずしも一か所にまとめておく必要はありません。必要な都度速やかに提示できるよう準備してください。
- ◆ コンピュータ処理等で書類として管理していない場合は、それらの内容が確認できるものを準備してください。(介護報酬請求明細書、ケアプラン等)
- ◆ 指導当日に追加で資料の提示を依頼する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ◆ 書類は、原則、前年度以降について準備をお願いします。

出勤簿又はタイムカード	サービス提供の記録
職員勤務割り表	身体拘束に関する書類
従業者の資格証の写し	職員研修関係記録
雇用関係を証する書類	苦情に関する書類
就業規則	事故に関する書類
入所者（利用者）数の資料 （前、当該年度）	加算の要件に適合する説明、確認できる書類
入所者（利用者）数資料の平均値	介護給付費明細書（レセプト）
運営規程	感染症に関する書類
重要事項説明書	利用料に関する（請求、領収）書類
優先入所に関する書類（介護老人福祉施設）	防災、消防計画、避難訓練
入退所に関する書類	パンフレット、平面図
居宅（施設）サービス計画	

4 実地指導及び監査実施後の措置について

実地指導及び監査の結果、必要と認められる場合は、介護保険法による行政上の措置及び経済上の措置を講じます。

(1) 行政上の措置

勧告、命令、指定の取消及び指定の効力の全部又は一部停止を行います。

(2) 経済上の措置

介護給付等対象サービスの内容又は介護報酬の請求に関し不正又は不当の事実が認められ、これに係る返還金が生じた場合には、保険者において介護報酬の返還を求めます。

5 結果の公表

実地指導、監査の結果は原則公表されます。

6 指導計画

実地指導は1事業所に対し概ね3年に1回のサイクル、集団指導は1年に1回実施します。また、通報、苦情等による実地指導・監査も随時実施します。

7 実地指導の主な指摘事項について（平成27年度～平成29年度実施分）

（1）共通

- ・会計について、事業所ごとに会計及び経理を区分すること。
- ・原則として月ごとの勤務表を作成し、介護員等については、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、生活相談員等である旨等を明確にすること。
- ・介護職員その他の従業者及び従業者でなくなった者が、正当な理由なく、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必要な措置を取ること。
- ・運営規程に定める従業者の員数及び職務の内容については、現状と見合ったものとする。また、介護保険サービスの利用料その他の費用の額を定めること。
- ・運営規程の概要や勤務体制その他の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等を、事業所の見やすい場所に掲示すること。
- ・運営規程には、緊急時等における対応、事故発生時の対応、苦情処理の体制について明記すること。
- ・苦情処理については、相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等を事業所内に掲示すること。
- ・重要事項説明書の苦情相談窓口について、通常の事業の実施区域内のすべての市町村及び鳥取県国民健康保険団体連合会の連絡先等を記載すること。
- ・苦情処理については苦情に対する措置の概要を事業所に掲示すること。
- ・サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくこと。
- ・介護職員等の資質向上のために、その研修の機会を確保すること。
- ・高齢者虐待防止に関する責任者を明確化し、定期的な研修を実施すること。
- ・居宅介護支援事業者等との連携について、個別計画書等の情報を提供した際には、内容のほか、提供日についても記録を残すこと。
- ・個別計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成すること。
- ・提供した介護サービスについては、目標達成の度合いや利用者及びその家族の満足度等について常に評価を行い、必要に応じて個別計画の変更を行うこと。また、実施状況や評価について利用者やその家族に説明を行うこと。
- ・発生した事故については、南部箕蚊屋広域連合介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領に基づき報告すること。

(2) 訪問介護

- ・訪問介護計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する訪問介護員等の氏名、訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにすること。
- ・初回加算について、サービス提供責任者が訪問介護に同行した場合は、その旨を記録すること。
- ・指定訪問介護の事業の運営に当たっては、総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏すること（サービス提供が通院等乗降介助に偏っている等）があってはならないこと。
- ・訪問中に緊急事態や事故が発生した場合のマニュアルを作成しておくことが望ましい。

(3) 訪問看護

- ・訪問看護計画に、計画期間、サービス提供日、指定訪問看護を行うのに要する標準的な時間を位置付けること。
- ・緊急時訪問看護加算の算定に当たっては、利用者又は家族等からの連絡に対して24時間対応できる体制にあって、計画にない緊急時訪問を行う場合には当該加算を算定する旨を説明し、その同意を得た場合に算定すること。
- ・ターミナルケア加算の算定に当たっては、主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者及びその家族等に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを行うこと。
- ・サービス提供体制加算を算定するに当たっては、全ての看護師等に対し、看護師等ごとに、個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めた研修計画を作成し、当該計画に従い、研修（外部研修を含む）を実施又は実施を予定していること。
- ・計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を行った場合は、居宅サービス計画の変更を要することに留意し、担当する居宅介護支援事業者へ当該緊急訪問の内容について連絡を行い、その旨を記録に残すこと。

(4) 通所介護・地域密着型通所介護

- ・個別機能訓練計画を作成するときは、多職種が共同して作成したことがわかるよう記録すること。
- ・個別機能訓練の計画時間と実施時間に不一致が続く場合は、計画の見直しを行うこと。
- ・個別機能訓練計画の作成及び見直しのため、利用者の居宅を訪問した場合は、速やかに記録の整備を行うこと。
- ・消防法施行規則に規定する消防計画に基づく避難経路図を事業所内に所持し、従業員に周知すること。

(5) 短期入所

- ・非常災害対策として、非常災害時の情報収集、連絡体制、避難等に関する具体的な計画を定め、計画を実行できるよう利用者及び職員に周知するとともに、非常災害の避難訓練も実施すること。
- ・適切なユニット型指定短期入所介護を提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めておくこと。

(6) 認知症対応型共同生活介護

- ・運営推進会議の記録を公表すること。
- ・入居に際しては、入居年月日及び入居している共同生活住居の名称を、退居に際しては退去の年月日を、利用者の被保険者証に記載すること。
- ・共同生活住居ごとに、介護従業者の日々の勤務体制、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、夜間及び深夜の勤務の担当者等を明確にすること。また、利用者の精神の安定を図る観点から、担当の介護従業者を固定する等の継続性を重視したサービス提供に配慮すること。

(7) 居宅支援

- ・居宅サービス計画に位置付ける目標は、達成時期に評価を行い得る具体性のあるものとする。
- ・居宅サービス計画に位置付けるサービスの内容については、その頻度を適切に位置付けること。
- ・居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付すること。
- ・モニタリングについては、目標の達成状況の判断の根拠となる状況や次の計画作成にあたり留意すべき事項等を記載し、居宅サービス計画の変更等に的確に結びつけること。
- ・サービス担当者会議において居宅サービス計画原案の内容を変更した場合は、変更前の原案についても、サービス担当者会議の記録として保存すること。
- ・居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、必要に応じて個別サービス計画等の提出を求め、居宅サービス計画との連動性や整合性等について確認を行うこと。
- ・居宅サービス計画に、医療系サービスを位置付ける場合にあっては、当該医療系サービスに係る主治の医師等がその必要性を認めたものに限られることを踏まえ、あらかじめ、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めること。
- ・居宅サービス計画に生活援助中心型の訪問介護を位置付けるに当たっては、居宅サービス計画に、生活援助中心型の算定理由その他やむを得ない事情の内容について記載するとともに、生活全般の解決すべき課題に対して、その解決に必要であって最適なサービスの内容とその方針を明確に記載すること。
- ・訪問介護の所要時間については、指定訪問介護事業所のサービス提供責任者と連携した

- うえで、サービス区分ごとの積算根拠を明確にし、居宅サービス計画に記載すること。
- ・福祉用具貸与及び福祉用具販売については、その特性と利用者の心身の状況等を踏まえて、その必要性を十分に検討せずに選定した場合、利用者の自立支援は大きく阻害されるおそれがあることから、居宅サービス計画に位置付けるにあたっては、その検討の過程を記録すること。
 - ・入院時情報連携加算を算定する場合は、情報提供を行った日時、場所（医療機関へ出向いた場合）、内容、提供手段（面談、FAX等）等について居宅サービス計画等へ記録すること。
 - ・特定事業所加算を算定するにあたっては、「利用者に関する情報又はサービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議」を概ね週1回以上定期開催し記録を作成すること。
 - ・特定事業所加算を算定するにあたっては、介護支援専門員について個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等について計画を定めること。また、管理者は、研修目標の達成状況について、適宜、確認し、必要に応じて改善措置を講ずること。

8 業務管理体制に関する検査について

介護サービス事業者に義務付けられている業務管理体制の整備については、適正な介護事業運営が確保されるよう、事業者自ら適切な体制を整備し、改善を図っていくことが最も重要です。

南部箕蚊屋広域連合では、実地指導と併せて業務管理体制に関する検査についても実施しています。

(1) 一般検査について

一般検査は、介護サービス事業者が整備した業務管理体制について、定期的にその運営実態の報告を求め、当該介護サービス事業者の規模・組織形態等を勘案した上で有効に機能する仕組みとなっているか確認し、必要に応じて改善を促し、介護サービス事業者が自主的に取り組まれるよう助言を行うものです。

(2) 特別検査について

特別検査は、介護サービス事業者の指定事業所等の指定等取消処分相当事案が発生した場合に、当該事業者について、不正行為を未然に防止できなかった業務管理体制の不備の確認・検証を行うとともに、併せて連座制の適用を判断するための不正行為への組織的関与の有無の確認を行うものです。