

運営（実地）指導の実施結果について【居宅介護支援】

これまでの運営（実地）指導において特に多くみられた指摘事項について掲載します。指摘事項中には運営基準減算に該当する内容も多数含まれますので、ご注意ください。

1 運営に関する指摘

■ 内容及び手続の説明及び同意

重要事項説明書にサービスの選択に資すると認められる重要事項の未記載・不足等

重要事項説明書に記載しなければならない項目は、①運営規程の概要、②介護支援専門員の勤務体制、③秘密の保持、④事故発生時の対応、⑤苦情処理の体制等になります。これらの項目が記載されているか、ご確認ください。

苦情処理については、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等苦情を処理するために講ずる措置の概要を明らかにする必要があります。

令和3年4月から、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合についても説明し、同意を得る必要があります。令和3年4月以降の新規利用者に、文書の交付と説明、同意したことについて署名を得ていない場合は、運営基準減算の対象となります。

■ 運営規程

職員の員数・利用料等の相違

運営規程に記載されている職員の員数が現在の職員数と異なっている、利用料等について、令和3年度報酬改定の内容が反映されていない、算定する加算が説明されていない、等の状況が見られました。運営規程に記載すべき事項については基準条例上明記されているので、正しく記載されているか確認をしてください。

また、令和3年度の報酬改定において、運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を記載することが定められましたが、経過措置期間が設けられていることもあり、未記載の事業所が数多く見られました。令和6年4月から義務化されるため、早急に対応をしてください。

上の指摘点以外にも現状と異なる箇所や変更があった内容について、貴事業所の運営規程に正しく記載されているか、重要事項説明書と併せて確認し、変更する場合は各指定権者に届け出てください。

■ 勤務体制の確保

勤務表・出勤状況がわかる記録等の管理

指定居宅介護支援事業所は、事業所ごとに原則として月ごとの勤務表を作成し、介護支援専門員については、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしなければなりません。また、実際の出勤状況が客観的にわかるようにタイムカード等による出退勤の管理や、出勤簿の作成及び保存が必要になります。事業所内で使用している勤務表に上記の項目が記載されているか、また勤務実態が確認できる書類が作成されているかを再度確認してください。

勤務体制が就業規則や雇用契約書と相違している事例も見られます。ご注意ください。

■ 掲示等

掲示方法・掲示内容

掲示場所が事務所内で利用者や利用申込者が立ち入りづらい、掲示位置が高い、もしくは文字が小さい等の理由により掲示物が読みづらい、といった事例がみられました。

また、苦情処理については、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等苦情を処理するために講ずる措置の概要について掲示することとなっていますが、未掲載である事業所や、一部内容が不足する事業所が見られました。

利用者や利用申込者にとってわかりやすく、適切に掲示されているかを再度ご確認ください。なお、令和3年度の改正により、重要事項説明書の掲示は、ファイル等にまとめ据え置くことも可となりました。

■ 秘密保持

守秘義務の誓約・個人情報の利用同意の不備、不足

従業者の守秘義務に関する誓約確認を怠っていた、利用者本人やその家族の個人情報利用について、家族の同意を得ていなかった、等の事例が見られました。

■ 苦情処理

苦情処理の体制・手、苦情処理対応記録の未整備

苦情に迅速かつ適切に処理するための、苦情処理の体制及び手順等を定められていない、また、苦情があった場合に、その対応記録が残されていない、等の事例が見られました。

事案の分析や評価により、サービスの質の向上に繋げられるような取り組みも必要です。

**■業務継続計画の策定等、感染症の予防及びまん延の防止のための措置、虐待の防止
指針の策定、委員会の設置・開催、研修等体制の整備状況**

経過措置期間中のため、各種整備が終わっていない事業所が多くありました。また、法人としての計画策定や体制の整備等はされていましたが、居宅介護支援事業所の内容が確立されていないもの見られました。居宅介護支援事業所の立場を主体とした内容で整備する、もしくは、法人としての計画の中に居宅介護支援事業所としての計画を盛り込む、等の対応が必要です。

2 居宅介護支援計画作成プロセスに関する指摘

■ アセスメント

- ・利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接(アセスメント) がされていない
- ・アセスメントシートの主訴が初回相談のまま変わっていない
- ・アセスメント結果と作成された居宅サービス計画に整合性がない
- ・アセスメントの内容から位置づけたサービス事業所を選定した理由が読み取れない

アセスメントの実施に関する記録には、利用者の居宅を訪問していること、利用者及びその家族と面接していることが確認できるよう記載してください。

居宅サービス計画の作成前に行うアセスメントは、利用者についての情報を収集して作成されるものであり、これを基礎にして居宅サービス計画の作成が行われるため、作成した居宅サービス計画の根拠と理由を表す書類になります。

また、どういった事業所を紹介したのか記録に残されていない、サービス事業所を選定した理由が読み取れない、といったケースが見受けられました。居宅サービスが特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることが無いよう、サービス事業所を位置付けた理由や他の事業所を検討した内容を記録してください。

入院中又は短期入所利用中にアセスメントを行った場合は、退院(退所)後自宅を訪問し再アセスメントを行う必要があるので、遺漏の無いようにしてください。

主訴を丁寧に聞き、“どう暮らしたいのか”という意向に沿い、何が課題になっているのかを抽出できるようアセスメントすることが大切です。

■ 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成・交付

- ・アセスメントと居宅サービス計画に関連性が見られない
- ・介護保険被保険者証の有効期間を超過して長期目標が設定されている
- ・長期目標と短期目標の設定期間が同一の期間となっている

- ・ 福祉用具貸与・特定福祉用具販売を位置付けた際、必要な理由が記載されていない
- ・ 各サービス担当者に居宅サービス計画書を交付した記録がない
- ・ 利用票の作成日が未記載又は訪問日(説明同意日)と異なっている

居宅サービス計画に位置付けたサービスの必要性が不明確な事例や、区分変更申請をした利用者の状態像の変化がアセスメントから読み取れないものが見受けられました。アセスメントの結果に基づき最適なサービスの組み合わせを検討できるよう、状態の変化を見逃すことのないように記録をし、居宅サービス計画へ反映させてください。また、インフォーマルサービスもプランに位置付け、情報の共有を図るよう努めてください。

長期目標について、目標期間が数年単位に設定されているものや、長期目標と短期目標について同一の期間に設定されているものが見受けられました。長期目標は生活全般の解決すべき課題を考慮して設定し、短期目標は長期目標の達成に向けて段階的に設定するものであるため、それぞれの目標がいつまでに、どの程度解決若しくは達成できるのかという点を踏まえて、期間を設定してください。短期目標更新時に、目標を変更する必要がないと判断した場合は、その理由を支援経過に記録してください。計画以外の利用(諸々の事情により通所半日利用等)が長期化する場合は、再アセスメントや担当者会議等により再検討することが必要です。

居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付けている利用者において、サービス内容が用具名の記載のみで、必要性や継続性が読み取れないものが見受けられました。居宅サービス計画等に福祉用具貸与を位置付ける場合は、利用の妥当性や継続して福祉用具貸与を受ける理由を記載する必要がありますので遺漏なく、第2表に具体的に記載してください。

介護支援専門員は、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しなければならないとされています。居宅サービス計画を交付した記録が残されていない事例を確認しましたが、いつ、誰に交付したのかが明確となるよう、記録に残してください。

■ サービス担当者会議 (以下「担当者会議」)

- ・ 照会の回答を確認する前に居宅サービス計画書を作成していた
- ・ 照会内容が記録されていない
- ・ 担当者会議の議事録が作成されていない
- ・ 利用者が参加できない(しない)ことを理由に担当者会議を実施していない
- ・ やむを得ない理由に該当しないにも関わらず、担当者会議の未開催あるいは各サービス担当者の不参加等不適切なケースがあった
- ・ 日程調整を行った記録がなく、各サービス担当者に照会を依頼していた
- ・ 「軽微な変更」に該当しない事例において担当者会議を実施していない
- ・ 利用者へのサービス提供中の通所介護事業所において、担当者会議を開催した

- ・ 担当者会議にて福祉用具の必要性について検証が行われた記録がない

担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を各サービス担当者と共有するとともに、専門的な見地からの意見を求め、調整を図ることが重要です。

各サービス事業所の担当者へ照会を行う際、照会の回答を確認する前に居宅サービス計画書を作成しているものが見受けられました。照会により求めた意見を反映させた居宅サービス計画書を作成し、担当者会議に諮り、担当者会議開催後には議事録を作成し会議の内容を事業所へ報告してください。会議録および各サービス担当者への照会についての記録も、条例により5年間の保存が定められています。

担当者会議は利用者の参加を基本としていますが、利用者やその家族の参加が望ましくない場合は必ずしも参加を求めるものではないため、利用者が参加できない場合であっても、各サービス担当者との情報共有及び調整のために担当者会議を実施することに留意してください。

「軽微な変更」に該当する際は一連の手順を省略することが可能ですが、当該事例が「軽微な変更」に該当するか必ず確認してください（介護保険最新情報Vol.959「居宅介護支援等に係る書類・事務手続や業務負担等の取扱いについて」）。

担当者会議への出席により、利用者が通所介護の提供を一時的に受けられなくなるため、居宅サービス計画に位置付けたサービスの提供を妨げることのないように開催場所及び日時の設定をしてください。

居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合は、担当者会議を開催し、当該福祉用具貸与の妥当性を検討の上、当該計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載することとなっています。検討結果については、担当者会議録（第4表）に記録しておくとともに、居宅サービス計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載してください。また、医療サービスを位置付ける場合は、主治の医師の意見を求め記録し、情報を共有するようにしてください。

■ モニタリング

- ・ 利用者への訪問介護等の居宅サービス提供中にモニタリング訪問している
- ・ 特段の事情が無くモニタリングが実施されていない
- ・ モニタリングについての記録が保存されていない
- ・ モニタリングにおける評価結果は記載されていたが、その根拠が読み取れない記録となっていた。

モニタリングは介護支援専門員が居宅介護支援において実施するものであり、他の介護サービス提供中に行うものではありません。利用者が訪問介護等の介護サービスの提供を一時的に受けられなくなることになるため、居宅サービス計画に位置付けたサービスの提供を妨げることのないように訪問予定に配慮してください。

モニタリングは月に1回必ず利用者の居宅にて実施し、その記録を必ず残すことに留意してください。モニタリング記録は確認できたものの、自宅に訪問した記録が残されていない事例も見られます。また入退院等で月途中に居宅介護支援を休止または開始した利用者については、モニタリングの実施について特に留意してください。

モニタリング記録が記号や単純な選択肢「達成できた・できない」等のみの記載であり、介護支援専門員の分析や考察がモニタリング表に記録されていないものが見受けられました。モニタリングを通じて把握した目標の達成度や居宅サービスの変更の必要性について評価し、利用者と家族の意向や満足度、目標の達成度とそれを判断した理由、各サービス担当者との調整内容、居宅サービス計画の変更の必要性を判断した理由等について記載をしてください。また、モニタリングにおいて目標が達成している場合は、プランの見直しを行う必要があります。モニタリングの結果、現行プランを変更せず継続する場合は、その理由を記載するようにしてください。

通所介護利用において個別機能訓練を位置付けた場合は、個別機能訓練を位置付けた通所介護計画の交付を受けて整合性を確認するとともに、実施状況や効果等についての報告を受け、利用者の意向を確認のうえ目標の見直し等適切な対応を行うように努めてください。

3 給付・報酬に関する指摘事項

■ 給付管理（報酬）

取扱い件数の誤り

介護支援専門員一人当たりの取扱い件数について、令和3年度逡減の見直しがありました。が、算定区分の誤りが見られました。

■ 特定事業所加算

加算算定要件の不足

特定事業所加算の算定要件となっている「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」について、議題及び運営方法が基準に沿っていない、又は議事録に不備がある等の状況が見受けられました。

■ 運営基準減算（担当者会議の未実施）

- ・ 軽微な変更該当しないケース
- ・ コロナ禍における臨時的な取り扱いの解釈誤り

サービス提供の回数が週1回減るケースについて、継続的に変わるにもかかわらず、「軽微な変更」と捉えていた事例がありました。このケースのように、サービスを継続的に変更する場合、大きな状態変化があったことが想定されるので、必ず担当者会議を開催する必要があります。この他にも、居宅サービス計画の変更に際して、「軽微な変更」に該当しない事例であるのに、担当者会議を実施していない場合は運営基準減算となります。

令和2年2月17日付厚生労働局老健局事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取り扱いについて」の解釈を誤り、コロナ禍を理由に担当者会議を開催せず、書面による照会も実施していない事例がありました。この事務連絡では、担当者会議を利用者の自宅以外で行う、電話・メールを活用する、等の方法により柔軟に対応し実施することを可能としたもので、会議の開催をしなくてよいものではありません。

注意当該事務連絡は、令和5年5月1日付厚生労働省老健局事務連絡「新型コロナウイルス感染症所の感染症法上の位置づけの変更に伴う人員基準等に関する臨時的な取り扱いについて」により、対応が見直され、現在は終了しております。その他の見直しされた内容については、**参考資料**をご確認ください。

基準を誤って解釈していた、基準に適合しないことを確認せずに行っていたなどの理由が多く聞かれました。再度、各事業所の管理者や主任介護支援専門員を中心に、また、小規模事業所において判断に悩む場合には、地域の特定事業所等へ相談し、一連の手順等について再確認を行ってください。

■ 入院時情報連携加算及び退院・退所加算

- ・ 入院時及び退院時情報記録の取得情報が不足していた
- ・ 情報提供を行った日時・場所・相手・内容・提供手段について記録がない
- ・ 要件を満たさないカンファレンスの実施により、退院・退所加算を算定していた

入院時情報連携加算及び退院・退所加算に係る様式例が厚生労働省より提示されています。この様式の使用をしない場合にも、当該加算の算定を担保するために、当該様式に記載されている項目を網羅した内容を取得する必要があります。

カンファレンスが関係する退院・退所加算において、出席が必要な者の参加を得られずに行われたカンファレンスにて、当該加算を算定している事業所が多数見受けられました。カンファレンスの要件を確認していただくとともに、利用者及びその家族に提供した文書の写しは必ず保存をしてください。

事務連絡
令和5年5月1日

都道府県
各 指定都市 介護保険担当主幹部（局） 御中
中核市

厚生労働省老健局 高齢者支援課
厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課
厚生労働省老健局 老人保健課

新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけの変更に伴う人員基準等に関する臨時的な取扱いについて

新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについては、「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて」（令和2年2月17日付厚生労働省老健局総務課認知症施策推進室ほか連名事務連絡）等別紙1に掲げる一連の事務連絡（以下「コロナ特例事務連絡」という。なお、本事務連絡における、各コロナ特例事務連絡の呼称は別紙1を参照すること。）でお示ししているところである。

今回、コロナ特例事務連絡における人員基準等の臨時的な取扱いについて、新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）の「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」（平成10年法律第114号。以下「感染症法」という。）上の位置づけの変更後（令和5年5月8日以降）においては、下記のとおりに分類された対応によりそれぞれ取り扱うこととしたので（一覧は別紙2参照）、その取扱いに遺漏のないよう、貴管内市町村、介護サービス事業所等に対し周知徹底を図りたい。

なお、下記の取扱いについては、位置づけ変更後の状況等を踏まえて見直しを行う場合があることを承知されたい。

記

- 1 利用者や従事者等において新型コロナ感染者が発生した際にも、安定的にサービス提供を行うための臨時的な取扱いや、ワクチン接種の促進のための臨時的な取扱いについては、当面の間継続する。

2 引き続き感染対策を行いながら必要なサービスを提供する観点及び新型コロナの位置づけ変更やオンラインによる研修環境の改善等を踏まえ、より合理的な取扱いに見直すことが適当なものについては、以下の通りの見直しを行った上で臨時的な取扱いを継続する。

2-（1） 人員基準等の緩和に係る臨時的な取扱いについては、利用者や従事者（同居する家族を含む）に新型コロナ感染者（又はその疑いがある者）が発生した場合において、柔軟な取扱いを継続する。

2-（2） 研修に係る臨時的な取扱いについては、実習・実地研修に限り、新型コロナの影響により未受講の場合に、基準違反・減算としない取扱いを継続する。

3 新型コロナの感染症法上の位置づけ変更に伴い、各種制限が緩和されることを踏まえ、臨時的な取扱いがなくても必要なサービスを提供することが可能と考えられるものについては、当該臨時的な取扱いを令和5年5月7日をもって終了する。

※位置づけ変更前に既に取扱いを終了しているものを含む

※コロナ特例事務連絡としては終了するが、他の事務連絡等により従前と同様の取扱いが可能であるものを含む

以上が位置づけ変更後における対応となるが、介護保険事業の健全かつ円滑な運営のため、当面の間継続する又は必要な見直しを行った上で継続する臨時的な取扱いの適用は、新型コロナ感染者（又はその疑いがある者）の発生やサービスの継続に必要な新型コロナの感染対策の実施等により、通常必要なサービスの提供に影響があった場合に厳に限るよう留意するとともに、各介護サービス事業所等において適切な運用がなされるよう、貴担当主幹部（局）において十分な監督を行うこと。

以上

位置づけ変更後におけるコロナ特例事務連絡の取扱い整理表 (R5.05.01)

	継続	一部修正 (基準等)	一部修正 (研修)	終了
	1	2 - (1)	2 - (2)	3
第1報				
-1.		(2)、(3)、(4) (5)、(6)、(7)		(1)、(8)
-2.		(1)、(4)、(5)、(6) (7)、(10)、(11)		(2)、(3)、(8)、(9)
第2報	1、2			
第3報	1、2、5、6	3、4、11		7*、8、9、10
第4報	3	1、2、7	12	4、5、6、8、9 10、11
第5報	1、2	3		4、5
第6報			6	1、2、3、4 5**、7**
第7報				全て
第8報		5		1、2、3、4**、6
第9報	1			2、3、4、5
第10報		2		1、3
第11報		3、4、6		1、2、5、7、8
第12報				全て*
第13報		6		1*、2*、3*、4* 5
第14報			全て	
第15報		全て		
第16報	2		1	
第17報	全て			
第18報	全て			
第19報	1			2
第20報	全て			
第21報	全て			
第22報	全て			
第23報	全て			
第24報	全て			
第25報	全て			
第26報	全て			
第27報				全て

※第1報の数字は項目番号、第2報以降の数字は問番号。

※数字に*が付されているものは、位置づけ変更前に既に取扱いを終了しているもの。

※数字に**が付されているものは、コロナ特例事務連絡としては取扱いを終了するものの、他の事務連絡等により従前と同様の取扱いが可能であるもの。