

令和6年度 運営指導の結果について

令和6年度、現時点で5か所の指定居宅介護支援事業所において運営指導を実施いたしました。その中の助言・指摘事項について共有させていただきます。

	問題の状況	改善指導内容・助言内容
1	暫定にてサービス利用をしていた利用者家族から、サービス利用料の請求に疑義があり、他市保険者へ連絡が入る。町内事業所であったことから、長寿介護課で確認をしたところ、利用者・サービス事業所からケアプランの交付を受けていない・サービス担当者会議をやっていないと主張があり、FAXでやり取りしたとケアマネが主張する。しかし、記録が残っていないので事実確認が取れなかった。	<p>担当ケアマネに確認したところ、双方の主張と意見の食い違いがあり、事実確認が取れない。支援経過記録に法問日、同意を得た旨の記載がなく、日付の相違もみられたため、記載をしっかりと行うこと。FAXなどでやり取りをした場合には、そのFAX票なども残しておくなどし、サービス事業所へのケアプラン交付の記録を居宅介護支援経過（第5表）に記載するよう依頼。</p> <p>サービス担当者会議は出席できなかった事業所へは照会をかけ、情報を共有すること。</p> <p>また、利用者・サービス事業所へのケアプランの交付がなされていない場合は、運営基準減算の対象となるため、減算対応となった。</p> <p>実施されていても記録がなければやったことにはならないので、必ず記録を作成すること。</p>
2	<p>アセスメントの日付がケアプラン同意の日付より後になっている。</p> <p>アセスメント、同意、訪問など支援経過記録に書かれている日付と違う日付がケアプランに記載されている。</p>	<p>本来、ケアマネジメントの流れは、(1)受付・契約・インテーク(2)アセスメント(3)ケアプラン原案の作成(4)サービス担当者会議(5)ケアプランの実行(6)モニタリング（評価）となる。ケアマネジメントを実施した流れがわかるように日付は実際に行った日付を記載するよう依頼。</p>
3	アセスメントの内容の記載が「できる」「できない」だけになってしまっており、本人の状態像がわかるような記載がないケースが一部見受けられた。	<p>令和5年10月に課題分析標準項目の一部改正が行われ、より具体的に情報収集をし課題分析を行うこととなっていることから、ケアマネジメントが適切に行われるよう、具体的な記載をするよう留意されたい。</p>
4	住宅型有料老人ホームでのモニタリングの実施場所が一部通所介護先となっているケースが見受けられた。	<p>「居宅サービス計画の新規作成及びその変更」「居宅サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）」は、原則として、</p> <p>居宅を訪問し実施することとされており、特段の事情がない限り、利用者の居宅を訪問し、利用者とは面接しない場合は減算の対象となる。併設の通所介護であったとしても、通所介護利用中はそこは居宅とはならないので、高齢者施設でのモニタリングを実施する際には、可能な範囲で本人の居室等で実施するよう留意されたい。</p>
5	モニタリングの記録内容について、評価	ケアプランの実施状況等の把握及び評価等が、

	<p>などの数字での記載があるが、なぜそのような判断をしたのか、情報の記載がないケースが見受けられた。</p>	<p>モニタリングの定義になる。「特段な事情」がない限り、少なくとも1か月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること、少なくとも1か月に1回、モニタリングの結果を記録することを満たす必要がある。モニタリングでは、ケアプラン通りにサービスが実施されていたか、ニーズに対する充足度や必要なサービスに変化がないか確認をし、本人・家族の要望の変化、目標の達成度合いを確認する必要がある、目標が達成できていれば次の目標を設定する必要がある。身体状況やサービス実施状況など具体的に記録するよう留意されたい。</p> <p>モニタリングの結果の記録は、標準様式等が示されておらず、モニタリングシートと居宅介護支援経過(第5表)のいずれを使用しても良いとされている。しかし、モニタリングの結果の記録を漏らさず記録として残すためにはモニタリングシートを使用する方が効率的な場合もあるので、モニタリング結果の記録が内容を満たしているか確認を依頼。</p>
6	<p>職員の出勤を確認するための書類が作成されていない。</p>	<p>タイムカード、出勤簿などにより、管理者なども含め全職員の出勤を確認できる書類を整備すること。</p>
7	<p>運営規定・重要事項説明書の内容が古いままになっている。</p>	<p>毎年自身の精査を実施するよう依頼。改変した場合には、改正をした日付や附則などで改変の履歴がわかるように記録を残すことを依頼。</p>
8	<p>契約書の日付記入漏れがある。</p>	<p>利用者側に渡す書類には記載があるが、ケアマネが持っている書類には日付の記載が漏れているケースが散見された。必ず両方に記載するよう依頼。</p>
9	<p>運営規定の掲示またはファイル等での据え置きがない。</p>	<p>運営規定は最新のものを掲示、またはファイル等で据え置きし、最新の物を閲覧できるようにしておくよう依頼。</p>

●ハラスメント対策の強化について

令和3年度の制度改正により、介護職員が安心して働くことができるよう、全ての介護サービス事業者にハラスメント対策の強化について必要な措置を講ずることを義務付けられています。運営指導の中で、実施されていない事業所がいくつか確認されましたので、早急に対応を依頼しました。

事業者求められる措置

講ずべき措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none">○職場における<ul style="list-style-type: none">・セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント○利用者やその家族等から受ける<ul style="list-style-type: none">・セクシュアルハラスメント <p><内容></p> <p>ア 職場におけるハラスメントの内容や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。</p> <p>イ 相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。</p>
講ずることが望ましい措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none">○利用者やその家族等から受ける<ul style="list-style-type: none">・顧客等からの著しい迷惑行為＝カスタマーハラスメント <p><内容></p> <p>ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備</p> <p>イ 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）</p> <p>ウ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）</p>

上記取組を行うにあたって参考になるマニュアル等が厚生労働省ホームページに掲載されているので次の URL からご確認ください。

http://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

- 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
- 「(管理職・職員向け)研修のための手引き」及び「職員向け研修動画」
- 「介護現場におけるハラスメント事例集」