

業務管理体制の整備に関する一般検査の結果等について

平成 26 年 3 月

高齢介護室介護事業者課

I. 業務管理体制の整備に関する一般検査の実施について

標記については、平成 25 年 10 月 15 日付け高事第 1735 号により書面検査を実施することとし、本年度（平成 25 年度）の検査対象事業者に対しては、郵送により通知を送付しました。

これに対し、対象事業者から業務管理体制の整備に関する報告書を提出いただきましたが、その結果等についてまとめましたので、公表いたします。

今後のコンプライアンス（法令遵守）の向上のための取組みの参考としていただくとともに、介護サービス事業の健全性と適正性の確保を図るため、事業者自ら法令遵守体制の整備・確立に努めていただくようお願いします。

II. 一般検査の結果等について

1 業務管理体制の整備に係る届出について

介護サービス事業者の業務管理体制の整備については、法人の名称、主たる事務所の所在地、代表者の氏名、法令遵守責任者などについて変更があった場合、所管庁（大阪府知事）への届出が必要です。

業務管理体制の整備に係る所管庁と、指定事業所（施設）の指定権者は、必ずしも同じではありません。法人の名称、その主たる事務所の所在地、法人代表者など、業務管理体制に係る届出事項に変更が生じた場合は、当該事業所の指定権者に提出する変更届とは別に、業務管理体制の所管庁へも変更届を提出していただくことになります。

今回の一般検査の過程において、法人名や主たる事務所の所在地などが変更されているにもかかわらず、業務管理体制に係る変更の届出が行われていない事例が多く見受けられました。届出事項に変更があった場合は、必ず変更届を提出していただきますよう、お願いします。

この業務管理体制の届出については、府介護事業者課のホームページ「指定居宅サービス事業者及び指定居宅介護支援事業者のページ」中「介護サービス事業者の業務管理体制の整備に関する届出について」のページ

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/gyoumukanritaisei.html>

に詳しく掲載しています。

2 法令遵守の取組みについて

業務管理体制の整備に関する一般検査は、事業者自らが法令遵守の取組状況や法令遵守責任者が適切に機能しているかを自己点検してもらい、今後のコンプライアンス向上のための取組みについて考えるきっかけにしてもらうことをその趣旨としています。

そこで、「業務管理体制の整備に関する報告事項」における主な確認項目についてその考え方を記載するとともに、これまで実施した一般検査において対象事業者から提出いただいた報告書の中から、今後コンプライアンス向上のための取組みを事業者自らが行うにあたって参考となる取組事例や改善策を抽出し、報告例として掲載しました。

(1) 介護保険法令の遵守

【確認項目】

- | |
|--|
| <p><input type="checkbox"/> 年に1回以上、各事業所において自主点検表などを活用して法令遵守の確認等を行い必要な改善に努めている。</p> |
|--|

【考え方】

- 指定居宅サービス事業者（指定介護予防サービス事業者、指定居宅介護支援事業者等を含む。以下単に「指定居宅サービス事業者」という。）には、事業を行うに当たって、最低限遵守しなければならない人員・設備・運営等の基準（以下「指定基準」という。）が定められています。
- 指定基準を満たさない場合は、指定後6年ごとに行われる指定の更新が受けられないほか、基準違反状態が継続すれば、勧告や措置命令、さらには指定の効力停止、取消といった介護保険法に定める行政処分等の対象となります。
- 介護保険では、指定基準に合致することを前提条件として自由に事業への参入を認めていることから、指定居宅サービス事業者には、特に厳正に指定基準の遵守が求められます。
- 大阪府では、事業運営の状況が指定基準に合致しているかどうかを、指定居宅サービス事業者が自ら点検できるよう、サービスの種類ごとに自主点検表を作成し、府ホームページに掲載しています。指定居宅サービス事業者は、指定権者からの実地指導を待つだけでなく、自主点検表などを活用し、自主点検に努めていただくようお願いします。

(様式ライブラリー「自主点検表」:

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/kaigoyoushiki.html>)

- 大阪府では、少なくとも年に1回以上の自主点検をお願いしています。自主点検の結果は、事業所において保存頂きますようお願いいたします。(事業所への実地指導時に見せていただく場合があります。)
- 自主点検の結果、「不適」であった項目については、早急に改善をしてください。
- なお、指定基準は事業運営に必要な最低限度の基準であり、指定居宅サービス事業者は、常に事業の運営の向上に努めなければなりません。

【報告例①】

- ◆ 各事業所の管理者が自主点検表をチェックしているがスタッフにまで浸透していない状況です。各事業所のミーティングにおいて点検項目と法令遵守について話し合う機会を持ちたいと思います。

<府コメント>

- ・職員間における指定基準の理解を図るため及び共通認識をもっていただくためにも、管理者ひとりで自己点検するだけでなく、職員と一緒に点検いただくことは、より効果的であると考えます。

【報告例②】

- ◆ 自主点検表による点検のほか、「指定居宅サービス事業者等集団指導」の資料の内容の確認を、年1回行っている。

<府コメント>

- ・集団指導の資料に掲載している「主な指導事項」には、これまでの実地指導での主な指摘事項や指導内容を、コンパクトにまとめています。
- ・日々のサービス提供や業務にあたり、わからないことがあれば、まず資料を確認いただき、指定基準の理解・遵守に努めていただきますようお願いいたします。

【報告例③】

《平 26.3 月 追記》

◆ ついつい仕事に追われ、自主点検が後回しになっています。今後は意識を高めていき、重要なことであることをスタッフにも伝えたいと思います。

<府コメント>

- ・日々のサービス提供に追われ、自主点検が後回しになる状況は、十分あり得ます。
- ・例えば、「毎年7月に自主点検を行う」などのように、各事業所において点検を行う時期をあらかじめ定めておく、などの対応をしていただくことで自主点検が後回しになる状況や点検忘れを防ぐことができるかもしれません。
- ・自主点検を通じて、指定基準や報酬算定要件を今一度ご確認ください、適正な事業運営及び法令遵守に努めていただくようお願いします。

(2) 人員基準の遵守のための取組み①

【確認項目】

- 従業員（非常勤を含む。）の採用にあたっては、雇用契約又は労働条件通知書等の書面によって雇用条件・役職・業務内容・勤務時間など労働関係法令に定められた手続きを行っている。
- 資格が必要な職種を採用するにあたっては、資格証の原本を確認し、写しを保管している。
- 介護支援専門員の資格が必要な職種については、介護支援専門員の登録の有効期限を確認し、更新のための研修の受講及び更新申請の手続きが期限内に行われているか確認している。

【考え方】

- 従業員の雇用管理にあたっては、労働基準法などの労働関係法令を遵守するとともに、労働条件の確保改善に努めていただく必要があります。
- 労働基準法では労働者を雇い入れたときには、賃金、労働時間等の労働条件を書面の交付により明示しなければならないと定められているほか、労働契約法、最低賃金法、労働安全衛生法などの労働関係諸法令や雇用管理に関する十分な理解が必要です。
- 介護労働者の労働条件の確保・改善に関する主要なポイントを、厚生労働省がパンフレットにまとめています。なお、内容については、所管の労働基準監督署や都道府県労働局などにお問合せください。

（「介護労働者の労働条件の確保・改善のポイント」：

<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/kantoku/090501-1.html>）

- 従業員の職種によっては、指定基準に必要な資格が定められている職種があります。
〔 例：訪問介護における訪問介護員、サービス提供責任者
通所介護における看護職員、生活相談員、機能訓練指導員 など
具体的な資格要件は、各サービスごとの自主点検表にも記載しています。 〕
- 資格の確認にあたっては、必ず資格証の原本で確認し、その写しを事業所で保管いただくようお願いします。（事業所への実地指導時に確認させていただくことがあります。）
- 平成 18 年 4 月の介護保険法の改正により、介護支援専門員証（平成 18 年 3 月までに交付された介護支援専門員登録証明書を含む。）には、5 年間の有効期間が設けられています。
- 介護支援専門員は、有効期間が満了する前に、介護支援専門員更新研修を受講し、更新手続きを行う必要があります。
- 介護支援専門員証の有効期間が満了し、更新の手続きを終えていない場合には、介護支援専門員としての業務を行うことができないため、介護支援専門員の採用にあたっては、介護支援専門員証の有効期限が切れていないかどうか必ず確認をお願いします。
- また、採用後においても有効期間の満了までに必要な更新手続きを行うよう、従業員へ周知・指導するとともに、各事業所においても管理者が従業員の資格管理を適切に行っていただくようお願いします。

【報告例①】

《平 26.3 月 追記》

- ◆ 従業員の資格管理については、全従業員の雇用日や資格取得日などを明記した書類一覧を整備しています。

<府コメント>

- ・ 居宅介護支援における介護支援専門員以外にも、サービスの種類ごとに、サービス提供に当たっての必要な資格が定められています。
- ・ くれぐれも無資格の従業員によるサービス提供とならないよう、従業員の資格管理は確実に行っていただくようお願いします。

【報告例②】

《平 26.3 月 追記》

- ◆ 介護支援専門員の資格の更新について、これまでは各個人に任せていたが、今後は事業所で管理し、更新忘れがないようにしたい。

<府コメント>

- ・ 前述のように、介護支援専門員証の有効期間が満了し、更新の手続きを終えていない場合には、介護支援専門員としての業務を行うことができません。
- ・ 介護サービス事業者は、従業員の資格管理を適正に行っていただく必要がありますので、介護支援専門員個人に任せるだけでなく、各事業所の管理者においても必要な資格の管理を確実に行っていただくようお願いします。

(3) 人員基準の遵守のための取組み②

【確認項目】

- 複数の事業所を運営する事業者（法人等）については、採用・退職などを担当する人事部門と各事業所の管理者が情報を共有するための具体的なルールを定め、適切な処理を行っている。
- （介護予防）訪問介護事業所の管理者はサービス提供責任者の配置必要員数が満たされているか確認するために、サービス利用者数を毎月把握し、適切な処理をしている。
- 届出が必要な職種については、採用・退職・配置換えなどがあった場合には、すみやかに変更届を提出している。
- 定員超過減算・人員欠如減算の対象となった場合には、減算を踏まえた基本報酬の請求を行うとともに、定員超過減算・人員欠如減算の対象となった場合に請求できない加算を把握し、適切な請求事務を行っている。

【考え方】

- 指定基準には、管理者の責務として、当該事業所の従業者の管理及び利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に運営基準を遵守させるための必要な指揮命令を行う、と定められています。
- 複数の事業所を運営する法人など、職員の採用・退職等を行う人事担当部署が別にある場合は、管理者が指定基準に定める従業者の管理などの管理者業務を適切に行うため、必要な情報共有を図ってください。

- 指定基準では、サービスの種類ごとに人員基準が定められており、基準遵守のための取組みが必要です。
- 例えば、訪問介護事業では、サービス提供責任者を置く必要がありますが、平成24年の介護保険制度改正により、平成25年4月以降は、利用者の数に応じたサービス提供責任者の配置が必要となりました。管理者は、サービス利用者数を毎月把握し適切な処理をしていただくほか、サービス提供責任者の配置にあたっては、資格要件がありますので、適切な人員配置を行ってください。
- 人員配置基準の詳細については、各サービスごとの自主点検表もご参照ください。

- 管理者、サービス提供責任者などは届出事項であるため、退職に伴う新規採用や人事異動による配置転換などにより、変更があった場合は、指定権者への届出が必要です。

- サービス種類によっては、報酬算定上、定員超過減算・人員欠如減算が設定されています（例：通所介護事業など）。定員超過減算・人員欠如減算に該当する場合には算定できなくなる加算があります（例：通所介護におけるサービス提供体制強化加算など）ので、各種加算の算定にあたっては、算定要件について十分理解するとともに、適切に請求事務を行ってください。なお、減算に当たらない場合であっても、人員基準を満たさない場合は人員基準違反、利用定員を超えてのサービス提供は運営基準違反となり、行政指導の対象となりますので、ご注意ください。

（４）設備基準の遵守のための取組み

【確認項目】

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 専用区画の変更があった場合には、すみやかに変更届を提出している。 |
|---|

【考え方】

- 事務室、相談室、（通所介護などにおける）食堂、機能訓練室、静養室などの専用区画を変更した場合は、指定権者への届出が必要です。
なお、指定権者が大阪府の場合、専用区画の変更届は、サービスの種類により、来庁による届出が必要な場合もありますので、ご注意ください。

(5) 運営基準の遵守のための取組み① ～利用者本位のサービス提供～

【確認項目】

- 重要事項の説明においては、利用者やその家族が理解しやすいように丁寧な説明や必要なサービスに関する注意事項などに重点をおいた説明を行っている。
- サービス提供を行うすべての担当者に、社会的孤立への不安など高齢者特有の心理状況や同和問題、在日外国人問題、障がい者問題など高齢者が抱える社会的・歴史的背景などを十分理解できるよう取り組んでいる。

【考え方】

- 重要事項の説明は、利用申込者が事業所を選択するために重要な役割を果たすものです。利用者本位のサービス提供のための取組みとして、わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して、懇切丁寧な説明を行う必要があります。一方的な説明や、単に重要事項説明書を読み上げるだけではなく、利用者等の理解度に応じた工夫（認知症状が見られる利用者や障がい者の場合には障がい等の特性に応じ説明方法を工夫するなど）を、必要に応じて行っていただくようお願いします。
- 一人ひとりの利用者の立場をよりよく理解するためにも、少なくとも1年に1回程度は、人権に関する研修（虐待防止に関するものを含む）の実施に努めていただくようお願いします。

【報告例】

- ◆ コミュニケーションに困難がある人に対する意思疎通を円滑にする努力が不十分だった。点字、手話、身振り、手振り、カード、絵文字等を使って柔軟に対応していく。

<府コメント>

- ・例えば、重要事項の説明にあたっては、必要に応じ重要事項説明書にルビ（ふりがな）を振るなどの工夫は、比較的容易にできる説明方法の工夫です。
- ・事業所としてできることから結構ですので、利用者本位のサービス提供のための取組みを考えていただくようお願いします。

(6) 運営基準の遵守のための取組み② ～サービス提供の拒否等～

【確認項目】

- 憲法第 14 条で保障されている法の下での平等の趣旨に基づき、人種、信条、性別、社会的身分又は門地、障がいや疾病などを理由として正当な理由なくサービス提供を拒否していない。
- 事業所の廃止・休止の予定など利用者に適切なサービス提供ができなくなった場合には、居宅介護支援事業所等と協力して、利用者の円滑な引継ぎを行っている。
- 人員不足等により休止・廃止する場合には、休止予定日又は廃止予定日の 1 ヶ月前までに事前に届出を行っている。

【考え方】

- 指定居宅サービス事業者は、原則として、利用申込みに対しては応じなければならない、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービス提供を拒否することは、運営基準上、禁止されています。
- 正当な理由がある場合は、例外的にサービス提供の拒否が可能ですが、正当な理由として認められる場合は、①事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、②利用申込者の居住地が当該事業所の運営規程に定める通常の事業の実施地域外である場合、③その他利用申込者に対し自ら適切なサービス提供ができない場合、です。
- 正当な理由により利用申込者に適切なサービス提供ができない場合は、速やかに、ケアマネジャーへの連絡や他のサービス事業所の紹介などの必要な措置をとらなければなりません。
- 事業所の廃止・休止の予定などにより利用者に適切なサービス提供ができなくなった場合についても同様に、居宅介護支援事業所等と協力して、利用者の円滑な引継ぎを行うことが必要です。
- 事業所を休止・廃止する場合には、予定日の 1 ヶ月前までの事前の届出が必要です。(休止・廃止以外の事由による変更届は、変更後 10 日以内の事後の届出です。)

(7) 運営基準の遵守のための取組み③ ～ケアプランに沿ったサービス提供等～

【確認項目】

- 居宅サービス計画（ケアプラン）又は介護予防サービス計画（予防プラン）に位置づけられたサービス内容等に沿った介護計画を作成し、明確な手順で適切なサービス提供を行っている。
- 利用者の心身の状況の変化など必要に応じて、居宅介護支援事業所等と情報共有に努め、ケアプラン又は予防プランの変更の必要性について適切に対応している。
- 運営基準に定められている各サービスの基本方針、取扱方針、サービス計画の作成、介護などの規定に基づき適切なサービス提供又は支援を行っている。

【考え方】

- 運営基準では、事業者は、サービス提供にあたり、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならないと定めています。
- ほかにも、ケアプランに沿ったサービス提供や、利用者がケアプランの変更を希望する場合は、居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならないと定めています。
- 例えば、利用者の状態の変化等により追加的なサービスが必要となったためケアプランの変更が必要な場合には、ケアマネジャーへの連絡や情報提供が必要ですが、サービス事業者は日頃から、ケアマネジャーとの密接な連携や、必要に応じ情報共有に努めることが大切です。
- 運営基準には、各サービスごとに事業の基本取扱方針、具体的取扱方針などが定められています。サービス提供に当たっては、これらの規定に基づき適切なサービス提供を行ってください。

(8) 運営基準の遵守のための取組み④ ～サービス提供の記録等～

【確認項目】

- サービス提供記録など運営基準及び報酬算定の留意事項等に定められている必要な書類の整備を行っている。
- サービス提供の記録には、単にサービス内容を記載するのではなく、今後のサービス提供に活かすため、利用者の心身の状況等について把握したことについても記録している。

【考え方】

- 指定居宅サービス事業者は、サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等（提供日、内容、利用者の心身の状況その他必要な事項）を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に提供しなければならないことが、運営基準に定められています。
- 地域主権一括法等による介護保険法改正により、これまで国の省令で定められていた事業の運営等の基準（いわゆる指定基準）について都道府県（又は政令指定都市・中核市）が独自に条例で定めることとされました。政令指定都市（大阪市、堺市）及び中核市（高槻市、東大阪市、豊中市、枚方市（平 26.4 月から））以外の市町村に所在する指定居宅サービス事業所及び指定介護予防サービス事業所にあつては、大阪府が定める指定基準条例（平成 25 年 4 月 1 日施行）の対象事業所となります。
- 大阪府指定基準条例では、国の省令と異なる独自基準として、サービス提供記録等（各種サービス計画、苦情記録、事故記録などを含む。）の書類の保存について、サービス提供の日から 5 年間の保存を義務付けています。大阪府指定基準条例の対象事業所にあつては、サービス提供の記録は、サービス提供の日から少なくとも 5 年間は、当該事業所において保存していただく必要があります。

（大阪府ホームページ「指定居宅サービス等の事業の人員・設備・運営等に関する基準、指定介護予防サービス等の事業の人員・設備・運営等に関する基準を定める条例の施行について」:

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/siteikijun.html>)

(9) 運営基準の遵守のための取組み⑤ ～利用者及びその家族からの苦情・相談等～

【確認項目】

- 利用者からの要望・相談については、単に苦情と捉えず、今後のサービス提供に活かすための素材として記録をまとめ、職場内研修などに活用している。
- 苦情を受けた場合は、速やかに対応するとともに、その経過等を記録し、場合によっては、居宅介護支援事業所や市町村等とも連携して対応している。
- 介護保険法第23条に基づく市町村が行う調査（市町村による実地指導）があった場合には、これにもとづく指導又は助言に従って改善を行っている。（又は改善を行う。）
- 介護保険法第176条第1項第3号に基づき、大阪府国民健康保険団体連合会（以下「大阪府国保連」という。）に対し、利用者又はその家族からの苦情申立があった場合に、大阪府国保連の調査に協力し、指導又は助言に従って必要な改善を行っている。

【考え方】

- 指定居宅サービス事業者は、利用者やその家族からの苦情に迅速・適切に対応するために、苦情受付窓口を設置するなどの必要な措置を講ずることとされています。
- 具体的には、相談窓口の設置、苦情処理体制の整備、苦情相談マニュアルの作成などを行い、これらの内容を職員に周知徹底するとともに、利用者や家族に対して周知するといった取組みを行っていただく必要があります。
- また、利用者や家族からの苦情に対し、事業者が組織として迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けた場合には、苦情の受付日、その内容等を記録し保存しなければなりません。（大阪府指定基準条例の対象事業所の場合：5年間保存）
- 大阪府では、苦情に限らず、利用者からの気になる相談についても積極的に記録していただくよう指導しています。
- これは、苦情や相談が、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情・相談の内容を踏まえ、サービスの質の向上につなげていって頂きたいと考えるからです。
- そのためにも、まずは、利用者が気軽に苦情や意見を言えるよう、雰囲気づくりに心がけるとともに、苦情や意見を言った利用者が、気まずくならないような配慮をしていただき、苦情相談機能の充実を図るため積極的に取り組んでいただきますようお願いいたします。
- また、苦情記録をもとに、苦情に至った背景、問題の性質や対応方法を整理・分析し、今後のサービス提供に活かすためにも、事業所内で反省会、研修等を実施するなどの取

組みを行うよう努めてください。

- 介護保険法では、国民健康保険団体連合会（国保連）や、保険者である市町村に、苦情に関する調査や指導、助言を行う権限を付与しています。国保連や市町村からの調査には協力するとともに、指導や助言に従って必要な改善を行ってください。

【報告例】

- ◆ 最近、利用が増えるのに伴い、小さな苦情（席の配置など）が発生し、苦情の解決により、業務改善しています。ただ、整備しているマニュアルが文面だけで実用的でないので、①マニュアルの内容を定期的に更新する、②全体会議でマニュアルの内容の検討を行う、などの取組みを行っていきたい。

<府コメント>

- ・事業所で整備しているマニュアルを、実例や実態に応じて、より使いやすく、より効果的、効率的なものになるよう、随時見直しを行っていただくことは大切です。
- ・管理者だけで行うのではなく、従業員も含めた全体会議でマニュアルの検討を行うのは、非常に有効な方法だと考えます。

(10) 運営基準の遵守のための取組み⑥ ～事故発生時の対応～

【確認項目】

- リスク管理を徹底するため、事故発生時の対応について、予めその対応方法についてマニュアル等を整備し、職員への周知などを行っている。
- 事故発生時又は事故に至らないような事例（ひやりはっと事例）については、単に記録するだけでなく、事故の再発防止・未然防止のために、活用している。

【考え方】

- 利用者が安心してサービス提供を受けるためにも、指定居宅サービス事業者は、事故対応や事故再発防止に積極的に取り組んでいただくことが必要です。
- 事故発生時に速やかな対応ができるよう、連絡先、対応手順、対応責任者などを定め

た事故対応マニュアルを作成するとともに、緊急時に連絡すべき利用者の連絡先及び主治医を把握し、いつでも連絡できる体制をあらかじめ整備してください。

- 事故が発生した場合には、利用者家族、ケアマネジャー、市町村等へ連絡を行うなど必要な措置を講ずるとともに、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、保存しなければなりません。（大阪府指定基準条例の対象事業所の場合：5年間保存）
- 重大な事故、その他報告が必要と判断される事故等については、市町村（広域連合）へ報告を行ってください。市町村への報告が適切になされるよう、大阪府では、報告すべき事故の範囲、報告の手順、報告事項等の取扱いを定めています。

詳しくは、「大阪府が所管する介護保険事業所での事故発生時の報告等の取り扱い」を参照ください。

（大阪府ホームページ「大阪府が所管する介護保険事業所での事故発生時の報告等について」：

<http://www.pref.osaka.lg.jp/koreishisetsu/osirase5/ziko.html>）

- 発生した事故事例について、その原因や背景、問題の性質や対応方法を分析・解明し、事故防止策を検討するなど、事故の再発防止に向けた取り組みを行ってください。
- サービス提供中に幸いにも事故に至らなかったが、「ひやっ」としたり「はっ」としたこと（ひやりはっ）についても、管理者等へ報告・記録するよう、職員に周知徹底してください。
- 事故記録、ひやりはっ記録は、事故の再発（未然）防止に向けた改善を図るために、職場内研修などに活用してください。

【報告例①】

- ◆ ひやりはっの事例は、各事業所から出たものを取りまとめ、月に1回、事例を紹介していますが、事故の再発防止と未然防止のための話し合いの場をもつ必要があると考えています。

<府コメント>

- ・ ひやりはっ事例についても、単に報告・記録するだけでなく、事故の発生防止のための重要な情報・資料として、事故の未然防止に役立てていただくようお願いいたします。

【報告例②】

《平 26.3 月 追記》

- ◆ マニュアルがあっても職員への周知徹底が必要であるため、随時、職員へ対応方法等を発信していく。

<府コメント>

- ・ 事故対応マニュアルが作成されていたとしても、職員への周知が十分行われていなければ、事故発生時に速やかな対応を行うことができないケースが生じかねません。いつでも誰でも適切に対応できる体制をあらかじめ整備いただくようお願いいたします。

(11) 適正な報酬算定のための取組み

【確認項目】

- 介護報酬の算定にあたっては、報酬告示、解釈通知、Q & A を熟読し、これら基準等に基づいて適切な報酬算定に努めている。
- 通所介護又は通所リハビリテーションの年度当初の報酬算定にあたっては、前年度の4月から2月の利用者実績に基づいて事業所規模の算定区分の確認を行い、事業所規模の算定区分に変更がある場合には介護給付費算定に係る体制等に関する届出（加算の届出）を行うとともに、適正に報酬の算定を行っている。
- 居宅介護支援の特定事業所集中減算の対象の可否について、半年ごとに確認し、関係書類を整備・保存するとともに、「紹介率最高法人」の割合が90%を超えている場合は、「居宅介護支援における特定事業所集中減算チェックシート」で正当な理由の報告を行っている。
- 各種加算の算定要件を満たさなくなった場合は、報酬請求を行わないとともに、届出が必要なものについては、所管官庁に廃止届（加算の取り下げ）を行っている。

【考え方】

- 介護報酬算定にあたっては、報酬告示、解釈通知、厚生労働省発出Q & A等の内容を把握し、算定要件を十分理解することが必要です。各サービスごとの自主点検表にも、報酬算定のポイントをまとめています。
- 通所系サービス（通所介護、通所リハビリテーション）では、事業所規模により介護報酬の単位数が異なりますが、事業所規模の算定区分の確認は、事業所において毎年度、計算を行っていただく必要があります。
- 事業所規模区分は、前年度の1月当たりの平均利用延人員数により算定します。既存の事業所（前年度の実績が6か月未満の事業所などを除く）の場合は、前年度の平均利用延人員数は、前年度の4月～翌2月における1月当たりの平均利用延人員数となります。
- 大阪府では、事業所規模を簡便に計算できるよう、エクセルファイルによる自動計算シート「利用者実績表」を作成し、ホームページに掲載しています。「利用者実績表」などを活用していただき、適正な報酬算定を行ってください。

（様式ライブラリー；通所系サービス事業所規模区分「利用者実績表」：

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/kaigoyoushiki.html>）

- 事業所規模の計算の結果、事業所規模の算定区分に変更がある場合には、指定権者に必ず届出いただき、適正な区分により報酬算定を行うことが必要です。
- ケアマネジャーの公正性・中立性を担保するため、特定事業所集中減算が設けられています。居宅介護支援事業所は、毎年度2回、特定事業所集中減算の適用の有無について判定を行わなければなりません。
- 減算適用対象であるか否かの判定にあたっては、「居宅介護支援における特定事業所集中減算チェックシート」により算定します。算定の結果、「紹介率最高法人」の割合が90%を超えている場合には、判定期間が前期（3月1日～8月末日）の場合は9月15日まで、後期（9月1日～2月末日）の場合は3月15日までに、指定権者に「居宅介護支援における特定事業所集中減算チェックシート」を提出してください。
- チェックシートは、各指定権者が定める様式を使用してください。
 なお、大阪府では、平成25年度前期判定分からチェックシートの様式を変更していますので、ご注意ください。
 特定事業所集中減算チェックシートの様式変更等について：
http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/shuchugensan_henkou.html
- 「紹介率最高法人」の割合が90%を超えていない場合は、「居宅介護支援における特定事業所集中減算チェックシート」の指定権者への提出は必要ありませんが、作成したチェックシートは、各事業所において少なくとも2年間は保存してください。（事業所への実地指導時に確認させていただく場合があります。）
- 各種加算には、各指定権者への届出が必要な加算（特定事業所加算、サービス提供体制強化加算など）と必要でない加算（初回加算など）があります。
 届出が必要な加算について、当初は算定要件を満たしていたが、その後満たさなくなったため、当該加算の請求はしていないものの、加算届（介護給付費算定に係る体制等に関する届出）を取り下げずそのままにしている事例が、実施指導時において見受けられます。このような場合は、取下げの指導をさせていただいていますが、指導を待つまでもなく、各指定権者へ届け出いただくようお願いします。

《平 26.3 月 追記》

(12) 事業運営に関係する他法令の遵守のための取組み ～権利擁護・高齢者虐待防止～

【確認項目】

- 権利擁護の観点から、判断能力の低下がみられる利用者については、成年後見制度の活用などにより、契約行為や金銭の管理などが適切に行えるよう地域包括支援センター又は市区町村社会福祉協議会等と連携して支援している。
- 職場内研修等により、高齢者虐待防止の理解を事業所全体で深め、サービス提供に活かせるようにしている。
- サービス提供中に、事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市町村に通報することとしている。
- 養護者による「虐待」と判断しきれない場合であっても、高齢者の権利が侵害されている若しくは健康が損なわれている状態であれば、「虐待の通報」と構えず「気になる高齢者の相談」として市町村や地域包括支援センターに連絡している。

【報告例】

- ◆ 担当ヘルパーから異変など報告を受けたら、サービス提供責任者や、ケアマネジャーと常に相談、報告するような対応をしている。

<府コメント>

- ・従業員一人が悩んで抱え込んだりすることのないよう、事業所全体、組織として対応する体制づくりをお願いします。そのためにも、事業所の管理者、ケアマネジャー、地域包括支援センター、市町村などとの連絡を密にさせていただき、連携した対応をお願いします。
- ・また、サービス提供において、高齢者や家族等に関して気になることがあれば、その変化を見逃さないよう、日々の業務の中で、利用者や家族の心身の状況や生活環境等について記録を残しておくなどの配慮をお願いします。

(13) 業務管理体制の整備の趣旨に従った事業者（法人等）自らの取り組み

【確認項目】

- 介護保険法に定められた業務管理体制の整備の趣旨等について、事業者（法人等）のすべての役職員に周知している。
- 法令遵守責任者は、本報告書「確認事項」欄の1～4など法令等の遵守状況について、年に1回以上、各事業所の管理者や職員からの聞き取りや書面での報告などにより把握している。
- 法令遵守責任者は、コンプライアンス（法令遵守）上問題があると判断した場合は、速やかに原因を究明し、その事実が法令上の違反行為に該当するかについて検証を行っている。また、必要な場合には、改善措置を講ずる等適切に対処している。
- 違反行為が認められた場合に、法人等の役員会等に対して事案の概要、課題及び改善方策等を提案し、役員会等における改善策の決定を踏まえ、再発防止・未然防止に向けた改善措置を図るとともに、当該事案の周知に努めている。
- 法令遵守責任者は、改善策の進捗状況を把握し、役員会等に対して報告するとともに、改善策のさらなる見直しを提案するなど改善状況のフォローアップに努めている。
- 関係法令等の制定又は改廃の動向を把握するなど情報収集に努め、必要な情報の役職員への提供及び周知を行っている。
- 法令等違反行為に関する内部通報及び相談体制を設け、通報又は相談内容に関して、必要な検証や報告等を行っている。
- 法令遵守責任者の変更等届出内容に変更があった場合、すみやかに届出を行っている。

【報告例①】

- ◆ 業務管理体制の整備の趣旨等について、全ての役職員に周知させているとは言えないので、今後、役職員会議等で周知徹底させていきたいと思います。
- ◆ 業務管理体制の整備や法令遵守責任者の役割等については、職員の周知が不十分であった。次回の幹部及び職員会議の場で業務管理体制等について、改めて周知を図る。

<府コメント>

- ・一般検査は、事業者（法人）自らが法令遵守の取組状況や法令遵守責任者が適切に機能しているかを自己点検していただき、今後のコンプライアンス向上のための取組みを考えるきっかけにさせていただくことを趣旨として実施しています。
- ・今回の一般検査を、コンプライアンス向上のための契機と捉えて、今後事業者としてどのように取り組んでいただくかを十分検証いただきたいと考えています。

【報告例②】

《平 26.3 月 追記》

- ◆ 関係法令の情報収集を怠らず、法令遵守が実現できるよう、改善に努めています。
- ◆ 関係法令等について制定や改廃の動向を積極的に情報収集するに至っていないので、新聞やウェブ等をチェックするようにしたい。

<府コメント>

- ・介護保険制度は、3年ごとに制度の見直しが予定されており指定基準や報酬体系が大きく変わるほか、随時、関係法令の改正も行われます。
- ・介護保険制度の見直しについては、国の社会保障審議会の介護保険部会や介護給付費分科会などにおいて検討が行われますが、検討状況や議論の内容については、国（厚生労働省）のホームページにおいて随時、情報提供されています。
(厚生労働省ホームページ（社会保障審議会）：
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000008f07.html>)
(厚生労働省ホームページ（同介護保険部会）：
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000008f07.html#shingi126734>)
(厚生労働省ホームページ（同介護給付費分科会）：
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000008f07.html#shingi126698>)
- ・制度改正時には、各指定権者が実施する集団指導においても主な改正点などを説明していますが、事業者におかれましても、適宜情報収集に努めていただくようお願いいたします。