令和元年度～令和５年度における事業者指定の取消し及び効力停止の事例（大阪府内）

指定権者	内容及び期間	サービス種別	主な指定取消し・効力停止の事由	根拠規定	経済上の措置
大阪府	指定の取消し (R1. 5. 1)	通所介護	事業開始時より生活相談員２名のうちの１名について虚偽の記載をし、指定を受けた。また、指定後、この生活相談員が勤務している実態もないにもかかわらず、介護報酬を請求した。	第77条第１項第９号	なし
大阪府	指定の取消し (R1. 7. 1)	訪問看護	利用者 A 氏について、主治の医師による指示を受けることなく事業所の判断により指定訪問看護を提供し、平成 29 年４月３日から平成 31 年２月 28 日までの間、当該利用者に係る 376 回分の居宅介護サービス費を不正に請求した。 利用者 B 氏について、本件事業所の看護職員が指定訪問看護を提供していないにもかかわらず、当該職員が提供したとし、平成 29 年４月１日から平成 30 年６月 17 日までの間、当該利用者に係る 267 回分の居宅介護サービス費を不正に請求した。	第77条第１項第４号及び第６号、第115条の９第１項第10号	不正請求に係る返還額 2,349,859 円 （加算金を含まず）
大阪府	指定の効力の一部停止３か月 (R1. 8. 1～10. 31)	訪問介護	サービス提供記録の作成及び整備並びに訪問介護員等の業務の実施状況の把握について、平成 30 年の実地指導において指導を受けたにもかかわらず、これを怠った。	第77条第１項第４号	なし
大阪府	指定の効力の一部停止３か月 (R1. 12. 1～R2. 29)	訪問介護	サービス提供記録の作成及び整備について、平成 30 年の実地指導において指導を受けたにもかかわらず、これを怠った。	第77条第１項第４号	なし
大阪市	指定の取消し (R1. 10. 31)	訪問介護	法人代表者であり居宅介護支援事業の管理者兼介護支援専門員が、その立場を利用して、利用者 12 名に対し、平成 29 年２月から平成 31 年２月までの間、一部のサービス提供を行っていないにもかかわらず、サービス提供を行ったかのように装い、介護報酬を不正に請求し、受領した。 また、その不正を隠ぺいするために、虚偽作成したサービス提供票を虚偽作成する前の情報に書き替え、証拠書類の処分を図った。	第77条第１項第６号	不正請求に係る返還額 5,965,971 円 （加算金を含む）

大阪市	指定の取消し (R1.10.31)	介護予防型訪問サービス 生活援助型訪問サービス	介護予防型訪問サービス、生活援助型訪問サービスと一体的に運営する指定訪問介護において、介護給付費の請求に関する不正が行われた。	第115条の45の9第1項第6号	なし
東大阪市	指定の取消し (R1.12.1)	訪問介護 (第1号事業含む)	新規指定の申請に当たり、実際の勤務予定者が1名（管理者兼サービス提供責任者）のみであるにもかかわらず、訪問介護員として実在しない3名分の資格を証する書類（介護福祉士登録証の写し）を不正に作成し、勤務予定者として提出することにより、人員基準を満たしているように装って事業所の指定を受けた。 上記の実在しない訪問介護員のうち1名が退職したとして事業の休止を届け出た後、訪問介護員として更に実在しない1名分の資格を証する書類（介護福祉士登録証の写し）を不正に作成し、新たな勤務予定者とすることで人員基準を満たしているように装って事業の再開を届け出た。	第77条第1項第9号及び第10号 第115条の45の9第5号及び第6号	なし
忠岡町	指定の効力の一部停止6か月 (R2.1.1～6.30)	通所介護 (第1号事業含む)	新規指定申請時に人員基準を満たさないことが明らかであるにも関わらず人員基準に合わせた虚偽の申請書類を提出し、指定を受けた。 また、処遇改善加算の算定要件を満たしていないにも関わらず不正に加算を請求した。 監査時において、虚偽申請のつじつまを合わせるために、書類を改ざんしたうえ、虚偽の答弁を行った。	第77条第1項第6号、第7号、第8号及び第9号 第115条の45の9第1項第2号及び第5号	不正請求に係る返還額 50,298円 （加算金を含まず）

茨木市	指定の効力の全部停止３か月 (R1. 8. 1～10. 31)	訪問介護	・実地指導に対する改善報告を提出する際、全利用者について自主点検を行いサービス提供記録がない請求を過誤調整するよう指導を受けていたにもかかわらず、複数の利用者について過誤調整及び報告をしなかった。 ・サービス提供記録にサービスを断られた記録があるにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・サービス提供実績の記録がないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・同一利用者に対し別のヘルパー名で同一時刻のサービス提供記録があり、サービス提供者が不明なものについて、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・一人のヘルパーが、同日同時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・２時間未満の間隔でサービス提供をしたにもかかわらず、所要時間の合算を行わずに、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・身体介護のサービス提供について、算定する時間に満たないものを不正に請求し受領した。	第77条第１項第６号	不正請求に係る返還額 464,032円 （加算金を含まず）
大阪市	指定の取消し (R2. 4. 30)	訪問介護 （第１号事業含む）	利用者20名について、2017年（平成29年）１月から2019年（令和元年）９月まで間、一部のサービス提供を行っていないにもかかわらず、サービス提供を行ったかのようにサービス提供票に実績を架空に計上し、介護給付費を不正に請求し受領した。	介護保険法第77条第１項第６号 第115条の45の９第６号	不正請求に係る返還額 48,239,048円 （加算金を含む）
堺市	指定の取消し (R2. 10. 11)	訪問介護 （第１号事業含む）	実際には提供していないサービスを提供したかのように虚偽の提供記録等を作成し、介護給付費及び介護予防給付費を請求し、受領した。 実際には行っていない介護職員に対する処遇改善の実績を報告し、介護職員処遇改善加算を不正に請求し受領した。	第77条第１項第６号 第115条の45の９第２号	不正請求に係る返還額 11,984,377円 （加算金を含む）

東大阪市	指定の効力の全部停止６か月(R3. 2. 1～7. 31)	訪問介護（第１号事業含む）	・複数回にわたり、実際には提供していないサービスについて、サービス提供記録等の書類を作成したうえ、その報酬を不正に請求し、受領した。 ・一部の利用者について同一建物減算を適用せず報酬を不正に請求し、受領した。 ・指定に係る事業所とは別に所在する施設内に事業所としての実体を有するサービス提供の拠点を設け、当該施設に居住する利用者に対し、同所を拠点としてサービス提供を行った。	第77条第１項第６号及び第10号 第115条の45の９第２号及び第６号	不正請求に係る返還額 1,835,363円（加算金を含む）
柏原市	指定の取消し（R2. 8. 31）	訪問介護（第１号事業含む）	令和元年１１月８日より実施した監査において、法人代表者に帳簿書類その他の物件の提出を求めたが、これに従わなかった。 監査において、市から事実確認をするために再三連絡をしたが、これに応じず、事業所の営業の所在を不明な状態にし、監査の進行を妨げた。	第77条第１項第７号及び第８号 法第115条の45の９第１項第６号	なし
泉佐野市	指定の取消し（R3. 3. 24）	訪問介護	サービス提供を行っていないにも関わらず、これを行った旨を記載した虚偽のサービス提供記録を作成し、介護給付費を請求、受領した。 また監査時に虚偽のサービス提供記録の報告を行った。	第77条第１項第６号及び第７号	不正請求に係る返還額 約126,218,000円（加算金を含む。）
八尾市	指定の取消し（R3. 3. 26）	訪問介護（第１号事業含む）	一体的に運営している指定同行援護・居宅介護・重度訪問介護事業所において、指定取消処分に相当する障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に違反する行為が認められた。	法第77条第１項第10号	なし

堺市	指定の効力の全部停止３か月 (R3. 12. 28～R4. 3. 27)	訪問介護 介護予防訪問サービス	利用者に対して入浴介助の後などにつなぎ服を着用させ、身体的拘束を行った。 実際には買物同行を提供していないにもかかわらず、同サービスを提供したかのように虚偽の記録を作成し、不正請求を行った。	第77条第１項第５号及び第６号 第115条の45の９第６号	不正請求に係る返還額 4,549,335円 （加算金を含む。）
松原市	指定の取消し (R4. 7. 19)	訪問介護 （第１号事業含む）	・ 管理者が常時勤務していない期間があった。また、実態として管理者を配置していない期間があった。 ・ 実態としてサービス提供責任者を配置していない期間があった。 ・ 管理者による従業者の管理及び業務の管理等が一元的に行われておらず、また、従業者への運営基準遵守のための指揮命令もおこなわれていなかった。 ・ サービス提供責任者が訪問介護計画を作成していなかった。また、サービス提供責任者以外の者が作成した訪問介護計画書を、サービス提供責任者が作成したかのように偽装した。 ・ 実態として配置すべき従業者の基準を満たしていなかった期間があるにも関わらず、これを指定権者に届け出ず事業を継続し、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ 介護職員処遇改善加算の算定要件を満たしていなかったにも関わらず、これを満たしているとする虚偽の計画書を提出し、当該加算分の介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ 実態としてサービス提供責任者としての業務を行っていない者をサービス提供責任者とする虚偽の変更届出書を提出し、人員基準を満たしているかのように偽装した。 ・ 実際の配置日とは異なる日にサービス提供責任者を配置したとする虚偽の変更届出書を提出し、人員基準を満たしているかのように偽装した。	第77条第１項第３号、第４号、第６号、第11号及び第115条の45の９第６号	不正請求に係る返還額 約 67,169,000円（加算金を含まず。）

茨木市	指定の取消し (R4.5.31)	訪問介護（第１号事業含む）	・令和元年６月から令和２年２月までの期間において、要介護の利用者について、訪問介護員の資格がない従業者がサービス提供を行い、サービス提供を行っていないサービス提供責任者の名前をサービス実施記録に記載し、介護報酬を不正に請求し受領した。 ・要介護の利用者について、要支援から要介護に区分変更になった際に訪問介護計画を作成していなかったにもかかわらず、提供したサービスについて、令和２年９月の介護報酬を不正に請求し受領した。 ・要支援の利用者について、サービス提供責任者でない者が訪問介護計画を作成し、提供したサービスについて、令和２年７月から令和２年９月まで第１号事業支給費を不正に請求し受領した。 ・元従業者による日中のサービス実施記録が存在するにもかかわらず、法人代表者が、元従業者は就労継続支援Ｂ型事業所に勤務しているため、９時から17時以外の時間のみヘルパー業務を行ったことがあるという旨の虚偽の答弁をした。 ・第１号事業（訪問介護相当サービス・訪問型サービスＡ）と一体的に運営する介護保険法上の訪問介護において、介護給付費の請求に関する不正及び虚偽の答弁が行われた。	第77条第１項第６号及び第８号 第115条の45の９第２号及び６号	不正請求に係る返還額 286,282円 （加算金を含まず。）
大阪市	指定の取消し (R5.6.1)	訪問介護	利用者３名について、令和２年10月から令和４年８月までの間、サービスを提供していないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。	第77条第１項第６号及び第９号	不正請求に係る返還額 7,223,073円 （加算金を含む。）
大阪市	指定の効力の一部停止６か月 (R5.6.1～11.30)	訪問介護	利用者１名について、令和４年６月と令和４年９月に、サービスを提供していないにもかかわらず、提供したかのようにサービス実施記録を虚偽作成し、介護給付費を不正に請求し受領した。	第77条第１項第６号及び第９号	不正請求に係る返還額 129,070円 （加算金を含む。）

堺市	指定の取消し	訪問介護・介護予防訪問サービス	実際に提供していないサービスを提供したかのように介護給付費を不正に請求し受領した。また、不正請求に関して、管理者が事実と異なる答弁を繰り返し行った。 介護予防訪問サービス事業所と一体的に運営している当該訪問介護事業所において、介護給付費の不正請求及び虚偽の答弁があったため、介護予防訪問サービスについても同時に指定取消しを行うこととした。	法第77条第１項第６号及び第８号、法第 115 条の45の９第６号	監査において確認した不正請求額 1,695,956円 （加算金を含まず。利用者が和泉市の１名のみだったため、返還額は和泉市が決定する。）
高槻市	指定の取消し (R5. 6. 30)	訪問介護、介護予防訪問サービス及び生活援助訪問サービス	（１）居宅介護サービス費及び第一号事業支給費の請求に関する不正を行った。 事業者は、従業者２名が訪問介護員等の資格を取得するまでの間、資格がないにもかかわらず、訪問介護等の提供を行わせ、もって居宅介護サービス費及び第一号事業支給費の請求を行い受領した。なお、無資格者による訪問介護等の提供は、１名は令和２年２月１日から令和２年３月２６日までの間、もう１名は令和３年４月８日から令和３年９月１４日までの間で、提供回数は、合計４０４回である。 （２）市の監査に対し虚偽の報告を行い、また、訪問介護等の提供に際して、不正または著しく不当な行為を行った。 事業者は、訪問介護員等の資格がない者２名に訪問介護等の提供をさせた。その期間は、１名は令和２年２月１日から令和２年３月２６日までの間、もう１名は令和３年４月８日から令和３年９月１４日までの間である。加えて、このうち１名は、事業所に勤務していない別の有資格者の名前を使って、訪問介護等の提供をしたとする虚偽の記録を作成し、市の監査で提出した。 （３）一体的に運営されている居宅介護事業所及び重度訪問介護事業所（以下「別件事業所」という。）において、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成１７年法律第１２３号。以下「総	第７７条第１項第６号、第７号、第１０号及び第１１号並びに第１１５条の４５の９第２号、第３号、第６号及び第７号	不正請求に係る返還額 952,817円 （加算金を含む。）

			合支援法」という。）の規定に違反した。 　　市が行った監査の結果、事業所と一体的に運営されている別件事業所において、総合支援法の違反の事実が認められた。 ア　介護給付費の請求に関する不正を行った。（総合支援法第５０条第１項第５号に該当） イ　事業者は、市の監査に対し虚偽の報告を行い、また、居宅介護の提供に際して、不正または著しく不当な行為を行った。（総合支援法第５０条第１項第６号及び第１０号に該当） ウ　市の監査に対し、別件事業所の管理者は虚偽の答弁をした。（総合支援法第５０条第１項第７号に該当）		
東大阪市	指定取り消し	訪問介護	事業開始時より指定とは異なる場所で事業運営していた。また、実際の事業所と同一の建物内にある有料老人ホームの利用者にサービス提供をしているにもかかわらず、必要な同一建物減算を行わず介護報酬を請求した。さらに、複数回にわたり、サービス提供を行ったことが確認出来ないサービスについて、不正にその報酬を請求し、受領した。	第77条第１項第６号及び第１０号・第115条の４５の９第６号	不正請求に係る返還額 3,832,808円（加算金を含む。）
寝屋川市	指定の取消し （R5.3.31）	訪問介護	・高齢者虐待の事実（つなぎ服を着用させることによる身体拘束）があった。 ・少なくとも令和４年１月から８月までの間、１人の訪問介護員が、同日同時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら、介護給付費の全部又は一部について、不正に請求し受領した。 ・少なくとも令和４年１月から８月までの間、事業所で勤務していることが出勤記録で確認できない時間帯の訪問介護員の名前でサービス提供記録を作成し、介護給付費の全部又は一部について、不正に請求し受領した。 ・少なくとも令和４年１月から８月までの間、サービス提供記録にサービス提供時間又はサービスを提供した訪問介護員の名前がなく、サービス提供の実態が確認できないにもかかわらず、介護給付費の全部又は一部について、不正に請求し受領した。	第77条第１項第５号及び第６号	不正請求に係る返還額 約26,000,000円（加算金を含む。）

寝屋川市	指定の効力の全部停止３カ月 （R5. 3. 31～ R5. 6. 29）	訪問看護	・高齢者虐待の事実（つなぎ服を着用させることによる身体拘束）があった。 ・高齢者虐待の事実（暖房がある室内であっても、寒さが厳しい時期に自力では起き上がることができない高齢者に掛布団をかけ床に放置した、及び緊急時への対応の検討がなされておらず、応援体制も構築されていなかった。）があった。	第77条第１項第５号	なし
八尾市	指定の効力の全部停止３か月 (R5. 9. 1～11. 30)	訪問介護	①サービス提供責任者（管理者兼務）が、訪問介護員の業務の実施状況の把握等を怠り、勤務実態のない訪問介護員の記名によるサービス提供記録に基づき、居宅介護サービス費を不正に請求し受領した。 ②１人の訪問介護員が、同日同時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら、介護給付費を不正に請求し受領した。	第77条第１項第６号	不正請求に係る返還額795,781円（加算金を含む。）
茨木市	指定の取消し （R5. 3. 31）	訪問介護 （第１号事業含む）	・事業所の開設当初（平成２８年４月）から平成２８年１２月まで、及び平成２９年７月から令和４年４月までの間、管理者及びサービス提供責任者を事業所に配置していなかった。 ・初回加算において、複数名の利用者について、既に退職しているサービス提供責任者の氏名をサービス提供記録に記載し、介護給付費を不正に請求・受領した。 ・監査期間中、従業者の実際の給与の支払実績と異なる給料支払明細書（控）を法人代表者自ら作成するなどの虚偽の報告を行った。 ・法人代表者である管理者兼サービス提供責任者に対し、監査に係る帳簿書類の提出及び事業所への立入りを求める文書を手交する際、文書の受取り及び事業所への立入り等を拒否した。 ・指定申請時に、勤務予定のない者を管理者兼サービス提供責任者として申請書類に記載し、虚偽の申請を行い、不正な手段により指定を受けた。 ・第１号事業（訪問介護相当サービス）と一体的に運営する介護保険法上の訪問介護において、人員基準違反、介護給付費の請求に関する不正、虚偽の報告、虚偽の答弁及び不正の手段による指定が行われた。	法第77条第１項第３号、第６号、第７号、第８号及び第９号 法第115条の45の９第６号	不正請求に係る返還額7,276円（加算額を含まず。）

茨木市	指定の取消し （R5.12.31）	訪問介護 （第１号事業含む）	一体的に運営している指定居宅介護・重度訪問介護事業所において、指定取消処分に相当する障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に違反する行為が認められた。	法第77条第１項第10号 法第115条の45の９第６号	なし。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
【設備に関する基準】 設備及び備品等	専用区画（事務室、相談室、静養室等）に変更がある場合は、遅滞なく変更届出書の提出を行わなければならない。	**（指摘内容）** ○変更届を失念しているケースが見受けられた。 **（必要な対応）** ・事業所の改築により、専用区画の配置等を変更した場合は、速やかに所管庁へ届け出ること。
【運営に関する基準】 内容及び手続の説明及び同意	指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、居宅サービス員等の勤務の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を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。	**（指導内容）** ○「重要事項説明書」と「運営規程」の記載（営業日時、サービス提供時間、従業員数、通常の事業の実施地域、サービス提供の内容など）に相違がある。 ○契約を行った後で重要事項の説明を行っている。 ○利用料が、利用者負担割合２割及び３割の利用者に対応する内容となっていない。 ○重要事項説明書に、緊急時の対応方法や事故発生時の対応としての緊急時における連絡先について記載がない。 ○重要事項説明書に記載されているサービス提供時間が実態と異なる。 ○提供するサービスの利用料等について、誤った地域区分で積算している。 ○重要事項説明を記した文書の交付及び説明が確認できなかった。 **（必要な対応）** ・運営規程の内容を基本にして整合させる必要があるが、運営規程も実態と異なるようであれば、重要事項説明書及び運営規程の変更が必要となる。なお、運営規程の内容を変更する場合は、所管庁に変更を届け出ること。 ・指定居宅サービスの提供の開始の際に、あらかじめ重要事項説明を行うこと。 ・利用料については、利用者負担割合に応じて説明を行うこと。 ・重要事項説明を記した文書を交付し説明を実施するとともに説明したことがわかるものを保管しておくこと。
	指定居宅サービス事業者は、利用者に対し適切な指定居宅サービスを提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定サービス事業所の（中略）提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等（中略）の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定居宅サービスの提供を受けることにつき同意を受けなければならないこととしたものである。（解釈通知より抜粋）	**（指導内容）** ○重要事項説明書等の書面に第三者評価の実施状況が掲載されていない。 **（必要な対応）** ・第三者評価の実施の無い場合は、現状実施していない旨を掲載すること。 参考：「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について」 （平成30年３月26日付け老発０３２６第８号）
心身の状況等の把握	指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。	**（指導内容）** ○サービスの提供に当たり、サービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービス等について把握すること。 **（必要な対応）** ・サービス担当者会議の記録を作成し、保管しておくこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
居宅サービス計画に適合したサービスの提供	指定居宅サービス事業者は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定居宅サービスを提供しなければならない。	**（指導内容）** 居宅サービス計画と異なる日時にサービスを提供することが常態化している。 **（必要な対応）** 必要に応じ、居宅介護支援事業所と調整のうえ、居宅サービス計画の変更を行ったうえで、居宅サービス計画に沿ったサービス提供を行うこと。
居宅サービス計画等の変更の援助	指定居宅サービス事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る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。	**（指導内容）** ○利用者の希望等により恒常的に利用時間等が変更されている状況で、個別サービス計画は変更しているが居宅サービス計画は変更されていない。 **（必要な対応）** ・個別サービス計画の変更が必要な場合、居宅介護支援事業所へ連絡し利用者の状況を報告する等必要な援助を行う。
サービスの提供の記録	指定居宅サービス事業者は、指定居宅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対して提供しなければならない。	**（指導内容）** ○記録書類等について消しゴム等で容易に消すことが可能なボールペンや鉛筆等で記入しており、容易に改ざんできる状態となっている。 ○サービスの開始時刻・終了時刻が、実際の時間ではなく、個別サービス計画に位置付けられている標準的な時間となっている。 ○利用者の心身の状況の記録がない、または、単にサービス内容を記載したもの等記録として不十分なものとなっている。 ○記録の作成をしておらず、その他の書類においてもサービスを提供したことが確認できないにもかかわらず、介護報酬を請求していた。 ○実施したサービスの具体的な内容が記載（入力）されていなかった。 ○サービスの提供にかかる記録は、月末にまとめて記載するのではなく、サービス提供後逐次記載すること。 **（必要な対応）** ・ 記録書類等については消すことのできない筆記用具により、明確に記入すること。 ・サービスを提供した際の、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況、その他必要な事項（サービス提供者の氏名など）を記録すること。 ・「利用者の心身の状況」の記録内容 　当該項目の記載がない、または、単にサービス内容を記載したもの等記録として不十分なものが見受けられるので、今後のサービス提供に活かすために、利用者の心身の状況について把握した内容を記録すること。(例:「咳が続いている」「食事の呑み込みが悪くなった」「体調がよかったので外出した」)等、体調などの変化にも注意した記載内容とする。 ・ サービスの提供の記録に記録する項目 **【訪問介護・訪問入浴（予防）・訪問看護（予防）等】** サービス提供日、サービス内容、利用者の心身の状況、その他必要な事項（提供者の氏名等） **【通所介護・通所リハビリ（予防）】** サービス提供日、サービス内容、提供者の氏名、送迎時間（事業所及び利用者宅の発着時間）、利用者の心身の状況等 **【福祉用具貸与（予防）・特定福祉用具販売（予防）】** 訪問日、貸与開始日、終了日、種目及び品名、利用者の心身の状況、提供した具体的なサービスの内容

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
利用料等の受領	法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した際にその利用者から支払いを受ける利用料の額と、指定居宅サービス費用基準額との間に不合理な差額が生じないようにしなければならない。	**（指導内容と必要な対応）** ○介護保険給付の対象となる居宅サービスと明確に区別されないサービスを提供する場合に利用者から受ける利用料がサービス費用基準額との間に不合理な差額があるため是正すること。
高齢者虐待の防止	**(高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律　抜粋)** 第二十条　養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の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を講ずるものとする。	**（指導内容）** ○虐待と疑われるケースが見受けられても対応していない。 ○医療系サービスにおいて、必要な手続きのないままミトン等を使用している。 **（必要な対応）** ・事業者は従業者に対して研修の機会を提供するなど高齢者虐待の防止に関する取組みを行うこと。 参考：大阪府の認知症・高齢者虐待防止関連サイト 「認知症施策・高齢者虐待防止」 https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/ninnshishou-gyakutai/index.html https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/koreishagyakutai/index.html 「身体拘束ゼロへの手引き」「大阪府身体拘束ゼロ推進標準マニュアル」 https://www.pref.osaka.lg.jp/koreishisetsu/kyotuinfo/sintaikousoku.html
領収証の発行	指定居宅サービス事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定居宅サービスを提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定居宅サービスに係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定居宅サービス事業者に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。	**（指導内容）** ○交付する領収証に保険給付対象額、その他の費用、医療費控除対象額を区分して記載し、当該その他の費用の額についてはそれぞれ個別の費用ごとに区分して記載していない。 ○医療費控除対象額に含まれない額を記載している。 ○医療費控除額を記載していない。 ○領収証を希望のあった者のみ交付している。 **（必要な対応）** ・領収証には、医療費控除額を記載すること。 参考１：「介護保険制度下での居宅サービス等の対価に係る医療費控除等の取扱いについて」 （平成12年6月1日付け老発第509号・平成18年12月1日事務連絡・平成22年1月21日事務連絡・平成25年1月25日事務連絡） 参考２：国税庁HP「No.1127　医療費控除の対象となる介護保険制度下での居宅サービス等の対価」 https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shotoku/1127.htm 医療費控除の対象となりうるサービス（抜粋） ① 医療系サービス(訪問看護等) ② ケアプランにもとづき、①のサービスまたは医療保険の訪問看護と併せて利用している訪問・通所サービス・短期入所生活介護 （生活援助中心型の訪問介護を除く） ③ 介護福祉士等による喀痰吸引等の対価（自己負担額の１０％） ・希望のあった利用者のみでなく、すべての者に交付すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
保険外サービス	指定居宅サービス事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定居宅サービスを提供した際に、その利用者から支払いを受ける利用料の額と、当該指定居宅サービスに係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。	**（指導内容）** ○介護保険サービスと保険外サービスが、同じ運営規程等で定められている。 ○介護保険サービスと保険外サービスの会計が区分されていない。 **（必要な対応）** ・利用者間の公平及び利用者の保護の観点から、法定代理受領サービスでない指定居宅サービスを提供した際に、その利用者から支払を受ける利用料の額と、法定代理受領サービスである指定居宅サービスに係る費用の額の間に、一方の管理経費の他方への転嫁等による不合理な差額を設けないこと。 なお、そもそも介護保険給付の対象となる指定居宅サービスの次のようサービスと明確に区分されるサービスについては、次のような方法により別の料金設定をして差し支えない。 イ　利用者に、当該事業が指定居宅サービスの事業とは別事業であり、当該サービスが介護保険給付の対象とならないサービスであることを説明し、理解を得ること。 ロ　当該事業の目的、運営方針、利用料等が、指定居宅サービス事業所の運営規程とは別に定められていること。 ハ　会計が指定居宅サービスの事業の会計と区分されていること。 参考：「指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について」（平成11年９月17日付け老企第25号抜粋） ・介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することや、特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料や、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担による上乗せ料金を徴収することについては、単に生活支援の利便性の観点から、自立支援・重度化防止という介護保険の目的にそぐわないサービスの提供を助長するおそれがあることや、家族への生活支援サービスを目的として介護保険を利用しようとするなど、利用者本人のニーズにかかわらず家族の意向によってサービス提供が左右されるおそれがあること、指名料・時間指定料を支払える利用者へのサービス提供が優先され、社会保険制度として求められる公平性を確保できなくなるおそれがあること等が指摘されており、認めていない。 参考：「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて」介護保険最新情報Vol.678（平成30年9月28日）

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
勤務体制の確保等	指定居宅サービス事業者は、利用者に対し適切な指定居宅サービスを提供できるよう、指定居宅サービス事業所ごとに、従業員等の勤務の体制を整備しておかなければならない。	**（指導内容）** ○介護保険法の基準における常勤の考え方を誤って理解している為、人員基準を満たしていなかった。 ○翌月の勤務表が前月末までに作成されていない。 ○勤務表が事業所ごとに作成されていない。 ○勤務表に従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係などが明記されていない。 ○非常勤職員（登録型の訪問介護員を含む。）について勤務予定の管理を行っていない。 **（必要な対応）** ・常勤とは当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）に達していることをいう。 【勤務表について】 ・ 管理者を含む全ての従業者を記載し、事業所ごと、原則として月ごとに作成すること。 ・ 介護保険外サービスに従事した時間が分かるように区別すること。 ・ 従業者の日々の勤務時間、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である旨等を明確にすること。なお、登録型の訪問介護員等については、確実に勤務できるものとして管理者が把握している時間を明記すること。 ・ 法人代表、役員が管理者、サービス提供責任者等の常勤従業者となり雇用契約が必要とされない場合であっても、勤務時間、職務の内容等を明確にすること。
	指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービス事業所ごとに、当該指定居宅サービス事業所の従業員等によって指定居宅サービスを提供しなければならない。	**（指導内容）** ○指定訪問介護事業所の訪問介護員以外の者が指定訪問介護を提供している。 ○雇用契約書もしくは労働条件通知書等により当該事業所管理者の指揮命令下にあること及び職務の内容が明確にされていない。 **（必要な対応）** ・ 常勤・非常勤を問わず、従業者に労働条件（雇用期間、就業場所、従事する業務（兼務の職務）、勤務時間等）を書面で示すこと。（労働条件通知書・雇用契約書等を作成し、交付する）
	指定居宅サービス事業者は、従業員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。	**（指導内容）** ○従業員等の資質向上に関する研修の機会が確保されていない。 ○研修（内部、外部を含む）の実施記録等が保存されていない。 **（必要な対応）** ・前年末に翌年度の年間計画を立てるなど計画的に研修を行うこと。 ・外部研修へ参加しその内容について伝達研修を行うなど、従業員の資質の向上に取り組むこと。 ・研修実施後は資料等も含め、記録を残すこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
衛生管理等	指定居宅サービス事業者は、従業員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。	**（指導内容）** ○管理者が従業者の健康診断の結果を把握する等の管理を行っていない。 ○感染症予防マニュアルを整備し、従業者に周知するなど、従業員が感染源とならないための措置がとられていない。 ○居宅サービス事業者（通所系サービス・施設系サービス）が事業所内での食中毒及び感染症の発生を防止するための措置をとっていない。 **（必要な対応）** ・雇用形態、勤務時間に関わらずすべての従業員等の健康状態について管理を行うこと。 ・深夜業を1週に1回以上または1月に4回以上行う従業員等については6か月以内ごとに１回健康診断を実施すること。
秘密保持等	・指定居宅サービス事業所の従業者は、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してはならない。 ・指定居宅サービス事業者は、当該指定居宅サービス事業所の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、必要な措置を講じなければならない。 ・指定居宅サービス事業者は、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かなければならない。	**（指導内容）** **【従業者の秘密保持について】** ○従業者の在職中及び退職後における、利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持について、事業者と従業者間の雇用契約、就業規則、労働条件通知書、誓約書等で取り決めが行われていない。 ○取り決めが行われている場合であっても、秘密保持の対象が、「利用者及び利用者の家族の個人情報」であることが明確になっていない。 **【個人情報の使用同意について】** ○サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合について、それぞれから文書による同意が得られていない。 **【個人情報の取扱いの徹底について】** ○運営規程や重要事項説明書に、平成29年5月29日に廃止された「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」が引用されている。 **（必要な対応）** ・新たに作成され平成29年5月30日から適用されている「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」に修正すること。 ・家族の個人情報を使用する場合は、利用者だけでなく家族についても記名できる様式にしておくこと。必要最小限の個人情報を得るようにすること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
苦情処理	・指定居宅サービス事業者は、提供した指定居宅サービスに係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。 ・指定居宅サービス事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。	**（指導内容）** ○苦情の内容が記録されていない、又はその様式や記録が整備されていない。 ○苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っていない。 ○苦情記録に「その後の経過」「原因の分析」「再発防止のための取組み」の記録がされていない。 **（必要な対応）** ・ 組織として迅速かつ適切に対応するため、苦情の内容等を記録するための様式を整備し、苦情の内容等を記録すること。 ・相談や要望などについても記録し、苦情につながらないように対策すること。 ・ 苦情（相談・要望を含む）がサービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえて、サービスの質の向上に向けた取組みを自ら行うこと。
事故発生時の対応	・指定居宅サービス事業者は、利用者に対する指定居宅サービスの提供により事故が発生した場合は、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に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。 ・指定居宅サービス事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して行った処置について記録しなければならない。	**（指導内容）** ○事故・ひやりはっと事例報告が記録されていない。 ○事故・ひやりはっとに関する記録の整備（処理簿、台帳の作成等）がされていない。 ○事故記録等に「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組み」が記録されておらず、また「再発防止のための取組み」が行われていない。 ○報告すべき事故について市町村等に報告していない。 **（必要な対応）** ・事故の状況等によっては、各市町村の取扱いに応じて市町村等への報告を行うこと。 ・事故が生じた際には、その原因を解明し再発防止の対策を講じること。 ・事故・ひやりはっと事例発生時の状況及びこれらに際して採った処置等について事業所内で共有を行うこと。
会計の区分	指定居宅サービス事業者は、指定居宅サービス事業所ごとに経理を区分するとともに、指定居宅サービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分しなければならない。	**（指導内容）** ○各介護保険サービス事業ごと及び他の事業の経理・会計が区分されていない。（訪問介護と障害福祉サービス、訪問介護と有料老人ホーム等） **（必要な対応）** ・人件費、事務的経費等についても按分するなどの方法により、それぞれの事業ごとに会計を区分すること。 参照：「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」（H13.3.28　老振発第１８号）
【報酬に関する基準】 同一敷地内建物減算	指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは事業所と同一の建物に居住する利用者又は事業所における１月当たりの利用者が同一の建物に２０人以上居住する建物に居住する利用者に対して、指定訪問介護を行った場合は、減算。	**（指導内容）** 事業所と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは事業所と同一の建物等に居住する利用者に対する減算が当該利用者においてなされていなかった。 **（必要な対応）** 保険者と調整の上、自主返還すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
【報酬に関する基準】 介護職員処遇改善加算	（平成27年厚生労働省告示第95号４抜粋） 【賃金改善に関する計画の策定、計画に基づく措置】（加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑴ 介護職員の賃金（退職手当を除く。）の改善（以下「賃金改善」という。）に要する費用の見込額（賃金改善に伴う法定福利費等の事業主負担の増加分を含むことができる。以下同じ。）が介護職員処遇改善加算の算定見込額を上回る賃金改善に関する計画を策定し、当該計画に基づき適切な措置を講じていること。 【介護職員処遇改善計画書の作成、周知、届出】（加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑵ 指定訪問介護事業所において、⑴の賃金改善に関する計画、当該計画に係る実施期間及び実施方法その他の介護職員の処遇改善の計画等を記載した介護職員処遇改善計画書を作成し、全ての介護職員に周知し、都道府県知事（地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２５２条の１９第１項の指定都市（以下「指定都市」という。）及び同法第２５２条の２２第１項の中核市（以下「中核市」という。）にあっては、指定都市又は中核市の市長。）に届け出ていること。 【賃金改善の実施】（加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑶ 介護職員処遇改善加算の算定額に相当する賃金改善を実施すること。ただし、経営の悪化等により事業の継続が困難な場合、当該事業の継続を図るために介護職員の賃金水準（**本加算による賃金改善分を除く。**）を見直すことはやむを得ないが、その内容について都道府県知事に届け出ること。 【処遇改善に関する実績の報告】（加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑷ 当該指定訪問介護事業所において、事業年度ごとに介護職員の処遇改善に関する実績を都道府県知事に報告すること。 【前12月間に法令違反し、罰金以上の刑】（加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑸ 算定日が属する月の前１２月間において、労働基準法（昭和２２年法律第４９号）、労働者災害補償保険法（昭和２２年法律第５０号）、最低賃金法（昭和３４年法律第１３７号）、労働安全衛生法（昭和４７年法律第五５７号）、雇用保険法（昭和４９年法律第１１６号）その他の労働に関する法令に違反し、罰金以上の刑に処せられていないこと。	**（指導内容）** ○賃金改善を行う方法について、職員に対して周知していなかった。 ○介護業務に従事しない職員に対し、介護職員処遇改善加算の対象としていた。(例：管理者、事務職員etc) ○処遇改善実績報告書の賃金額が不正確であった。（例：根拠資料の積算結果と相違している、加算対象外(障害福祉サービス等）の職員分も合算しているなど) ○改善実施期間中に加算額に相当する賃金改善が完了していなかった。 ○キャリアパス要件Ⅲの資格に応じ昇給する仕組みについて、介護福祉士資格を有して入職した者が、その後資格に応じた賃金改善を受けられる仕組みとなっていない。 ○計画書を届出していない。 ○研修に係る年間計画が作成されていなかった。 ○実績報告書にかかる度重なる修正指導に対し修正がなされなかった。 **（必要な対応）** ・介護職員処遇改善計画書等を掲示する等の方法により、介護職員に周知すること。 ・加算区分により周知が必要な事項を把握して漏れなく周知し、そのことが確認できるようにすること。 ・計画書は適切に届け出ること。 ・適切に研修計画を作成し、従業員に周知すること。 ・実績報告書の内容を精査したうえで届け出ることとし、修正指導に対しては適切に対応すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス共通		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
介護職員処遇改善加算続き	【労働保険料の納付】（加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑹ 当該指定訪問介護事業所において、労働保険料（労働保険の保険料の徴収等に関する法律（昭和４４年法律第８４号）第１０条第２項に規定する労働保険料をいう。以下同じ。）の納付が適正に行われていること。	
	【（キャリアパスⅠ）任用の際の職責又は職務内容等の要件を書面で作成し、全ての介護職員に周知】 （加算Ⅰ、Ⅱの要件、加算Ⅲは次のキャリアパスⅡとどちらか満たす必要ある） ⑺ 次に掲げる基準のいずれにも適合すること。 ㈠ 介護職員の任用の際における職責又は職務内容等の要件（介護職員の賃金に関するものを含む。）を定めていること。 ㈡ ㈠の要件について書面をもって作成し、全ての介護職員に周知していること。	
	【（キャリアパスⅡ）資質の向上の支援に関する計画の策定、研修の実施又は研修の機会を確保し、全ての介護職員に周知】 （加算Ⅰ、Ⅱの要件、加算Ⅲは前のキャリアパスⅠとどちらか満たす必要ある） ㈢ 介護職員の資質の向上の支援に関する計画を策定し、当該計画に係る研修の実施又は研修の機会を確保していること。 ㈣ ㈢について、全ての介護職員に周知していること。	
	【（キャリアパスⅢ）経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期に昇給する仕組みを設け、全ての介護職員に周知】 （加算Ⅰのみ） ㈤ 介護職員の経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期に昇給を判定する仕組みを設けていること。 ㈥ ㈤について、書面をもって作成し、全ての介護職員に周知していること。	
	【（職場環境等要件）処遇改善の内容（賃金改善を除く）及び処遇改善に要する費用の見込額を全ての職員に周知】 （加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの要件） ⑻ (2)の届出に係る計画の期間中に実施する介護職員の処遇改善の内容（賃金改善に関するものを除く。）及び当該介護職員の処遇改善に要する費用の見込額を全ての職員に周知していること。	

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
訪問介護 **【人員に関する基準】**	指定訪問介護の事業を行う者が当該事業を行う事業所ごとに置くべき訪問介護員等（指定訪問介護の提供に当たる介護福祉士又は法第八条第二項 に規定する政令で定める者をいう。以下この節から第四節までにおいて同じ。）の員数は、常勤換算方法で、2.5以上とする。	**（指導内容）** ○訪問介護員等が常勤換算方法で、2.5以上確保されていない。 ○勤務表上における登録訪問介護員の勤務時間数と実態が乖離している。 **（必要な対応）** ・登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がある事業所については、登録訪問介護員等１人当たりの勤務時間数は、当該事業所の登録訪問介護員等の前年度の週当たりの平均稼働時間（サービス提供時間及び移動時間をいう）により、常勤換算すること。 ・登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がない事業所、又は極めて短期の実績しかない等のため前年度の稼働実績によって、勤務延時間数の算定を行うことが適当でないと認められる事業所については、当該登録訪問介護員等が確実に稼働できるものとして勤務表に明記されている時間のみを勤務延時間数に算入すること。なお、この場合においても、勤務表上の勤務時間数は、サービス提供の実態に即したものでなければならないため、勤務表上の勤務時間と実態が乖離していると認められる場合には、勤務表上の勤務時間の適正化の指導対象となる。
訪問介護 **【運営に関する基準】**	**【訪問介護計画の作成】** サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成しなければならない。	**（指導内容）** ○訪問介護計画が作成されていない。 ○訪問介護計画に訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容が記載されていない。 ○訪問介護計画の訪問介護の目標が利用者のための目標となっていない。 ○不定期なサービス（通院介助等）が未記載、または不十分な記載となっている。 ○居宅サービス計画に照らし訪問介護計画の内容・時間が異なる。 ○利用者の状況等を踏まえ、訪問介護計画を見直すことが行われていない。 **（必要な対応）** ・サービス提供責任者は、利用者の状況を把握・分析し、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た上で（アセスメント）、援助の方向性や目標を明確にし、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにした訪問介護計画を作成すること。 ・サービス内容や提供時間の実態が、居宅サービス計画と異なることが常態化している場合は居宅介護支援事業所と調整の上、計画の変更を行うこと。
	２　訪問介護計画は、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しなければならない。	**（指導内容）** ○居宅サービス計画に基づかないサービスを位置づけている、又は居宅サービス計画に位置づけているサービスを位置付けていない。 ○居宅サービス計画が変更されているにもかかわらず、訪問介護計画が変更されていない。 **（必要な対応）** ・訪問介護計画は、居宅サービス計画の内容に沿ったものにすること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
訪問介護 **【運営に関する基準・訪問介護計画の作成続き】**	3　サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。	**（指導内容）** ○訪問介護計画を利用者又はその家族に説明のうえ、利用者の同意を得ていない。 ○利用者の同意・交付日がサービス提供後になっている。 **（必要な対応）** ・ 訪問介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ること。
	4　サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。	**（指導内容）** ○訪問介護計画を、利用者に交付していない。 **（必要な対応）** ・ 作成した訪問介護計画は利用者に交付すること。
	5　サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行うものとする。	**（指導内容）** ○突発的にサービス提供を行った際に訪問介護計画の変更が行われていない。 ○利用者の状態の変化等により追加的なサービスを行っているにもかかわらず訪問介護計画の変更がされていない。 ○目標に対する達成度が確認できない。 **（必要な対応）** ・訪問介護計画に位置づけのない突発的なサービス提供について介護報酬の算定をする場合には介護支援専門員が必要と認める範囲において、訪問介護計画について必要な変更を行うこと。 ・ サービス提供責任者は訪問介護計画の実施状況の把握を行い、利用者の状態の変化等により、追加的なサービスが必要になった場合やサービス内容に変更が生じた場合は、当該状況を居宅介護支援事業者へ情報提供し、居宅サービス計画の変更の提案を行い、変更後の居宅サービス計画に基づき訪問介護計画の変更を行うこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
訪問介護 **【運営に関する基準】**	**【管理者及びサービス提供責任者の責務】** 指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行わなければならない。 ２指定訪問介護事業所の管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者にこの章の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行うものとする。 ３サービス提供責任者は、第二十四条に規定する業務のほか、次の各号に掲げる業務を行うものとする。 一　指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。 二　利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。 三　サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。 四　訪問介護員等（サービス提供責任者を除く。以下この条において同じ。）に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。 五　訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。 六　訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。 七　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。 八　その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。	**【管理者の責務について】** **（指導内容）** ○従業者に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行っていない。 ○管理者責務に関する理解が不十分であった。 ○管理者が頻繁に訪問に出ており、管理者の本来業務の遂行に支障を来している。 （必要な対応） ・管理者は事業所の従業者に運営基準等を遵守させるよう指揮命令を行うこと。 ・管理者は事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うこと。 **【サービス提供責任者の責務について】** **（指導内容）** ○サービス提供責任者が行っている訪問介護業務が、サービス提供責任者の本来業務の遂行に支障を来している。 **（必要な対応）** ・サービス提供責任者が訪問介護業務を行う場合は、本来業務に支障がないよう留意すること。なお、サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成業務のほか、訪問介護に関するサービス内容の管理について必要な業務として次の業務を行うものとする。 ①　訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。 ②　利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。 ③　サービス担当者会議への出席等により居宅介護支援事業者等と連携を図ること。 ④　訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。 ⑤　訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。 ⑥　訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理をすること。 ⑦　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。 ⑧　その他サービス内容の管理について、必要な業務を実施すること。また、業務を画一的にとらえるのではなく、訪問介護事業所の状況や実施体制に応じて適切かつ柔軟に業務を実施するよう留意するとともに、常に必要な知識の修得及び能力の向上に努めること。
訪問介護 **【介護報酬の算定及び取扱い】**	**【初回加算】** **指定訪問介護事業所において、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初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を行った場合又は当該指定訪問介護事業所その他の訪問介護員等が初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、１月につき所定単位数を加算する。**	**（指導内容）** 初回加算を算定しているが、サービス提供責任者の同行が確認できなかった。 **（必要な対応）** 加算を算定する場合は、要件を確認したうえで適切に対応すること。該当加算分について保険者と調整の上、自主返還すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
訪問介護 【介護報酬の算定及び取扱い】	【特定事業者加算Ⅰ】 特定事業者加算（１）を取得するには以下の体制要件（イ～ホ）いずれにも適合する 必要がある。 イ）計画的な研修の実施 　事業所の全ての訪問介護員等に対し、訪問介護員等ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施又は実施を予定していること。 ロ）会議の定期的開催 　利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該指定訪問介護事業所における訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること。 ハ）文書等による指示及びサービス提供後の報告 　サービスの提供に当たっては、サービス提供責任が、当該利用者を担当する訪問介護員等に対し、当該利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後、担当する訪問介護員等から適宜報告を受けること。 二）定期健康診断の実施 ホ）緊急時における対応方法の明示	（指導内容） 特定事業者加算（１）を取得しているものの、少なくとも当初より体制要件（ハ）を満たしていなかった。 （必要な対応） 変更届を提出すること。該当加算分について保険者と調整の上、自主返還すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に併設する訪問介護事業所における訪問介護サービス提供についての留意事項 **※訪問介護事業所への指摘事項に加え、有料老人ホーム等に対する指摘事項含む。**	**（指導内容）** **【設備基準】** ○専用区画の配置等を変更しているが、所管庁へ届け出ていない。 **【人員基準】** ○管理者、サービス提供責任者が夜間の施設サービスに従事することにより、訪問介護事業所の営業時間に勤務していない日が多く、管理者業務、サービス提供責任者の業務の遂行に支障をきたしている。 ○サービス提供責任者が介護保険外サービスに従事することにより、サービス提供責任者要件である常勤専従を満たしていない。 ○訪問介護員等が介護保険外サービスに従事することにより、常勤換算で2.5人の人員要件を満たしていない。 **【勤務体制の確保】** ○有料老人ホーム等の施設職員と訪問介護事業所のヘルパーとの職務内容が明確に区分されていない。 **【衛生管理等】** ○深夜業を1週に1回以上又は1月に4回以上行う従業員等について6か月以内ごとに１回健康診断が実施されていない。 **【虐待防止】** ○必要な手続きを経ることなく４点柵などの身体的拘束がされている。 **【訪問介護計画】** ○アセスメントや利用者の希望に基づいた、適切な訪問介護計画が作成されていない為、不必要な若しくは過剰なサービス提供が一律に行われている。 ○訪問介護等の介護保険サービスと介護保険外サービスの区分が明確でないため、従業員がいずれのサービスを提供しているのか把握できていない。また、利用者はいずれのサービスを受けているのか把握できていない。 **【介護報酬】** ○１人の訪問介護員等が同時に複数の利用者に対して、サービス提供を行っている。 ○複数の要介護者がいる世帯において、同一時間帯に訪問介護を提供した際、いずれか一方の利用者のみのサービスとして報酬が請求されている。 ○同一建物居住者に行ったサービスに対して、適正に減算されていない。 ○日中・夜間を問わず、訪問介護のサービス提供内容が単なる本人の安否確認や健康チェックでありそれに伴い若干の身体介護又は生活援助を行うような場合は訪問介護費を算定できないが、算定していた。 **（必要な対応）　※訪問介護事業所分のみ記載** 有料老人ホーム等高齢者向け住宅でのサービス提供にあたっては、勤務体制の区分、利用者に対しての介護保険サービスと介護保険外サービスとの区分に留意すること。 なお、常勤の訪問介護員等が介護保険外サービスに従事する場合は、介護保険外サービスに従事した時間を考慮し、訪問介護員等の員数確保に留意すること。 有料老人ホーム等で訪問介護員が常駐していたり、書類の保管、サービス提供状況の把握、従業者の勤務管理等の一部の業務処理を行っているなど、サービス提供の拠点となる場合は、その区画で事業所の指定を受けること。	

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
訪問看護・介護予防訪問看護 **【運営に関する基準】**	**【訪問看護計画書】** 看護師等（准看護師を除く。以下同じ。）は、利用者の希望、主治の医師の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画書を作成しなければならない。 ２　看護師等は、既に居宅サービス計画等が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って訪問看護計画書を作成しなければならない。 ３　看護師等は、訪問看護計画書の作成に当たっては、その主要な事項について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。 ４　看護師等は、訪問看護計画書を作成した際には、当該訪問看護計画書を利用者に交付しなければならない。 ５　看護師等は、訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成しなければならない。 （介護予防訪問看護） 看護師等は、介護予防訪問看護計画書に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防訪問看護計画書に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該介護予防訪問看護計画書の実施状況の把握を行うものとする。	**（指導内容と必要な対応）** ○訪問看護計画書がサービス提供前に作成・交付されていない。（訪問看護の内容について、利用者又はその家族に対する説明が行われておらず、同意を得ていない場合を含む。）ため、作成・説明・交付すること。 ○訪問看護計画書及び訪問看護報告書を作成しておらず、主治医に提出していないため、計画書及び報告書を作成し主治医に提出すること。 ※令和３年度より「訪問看護計画書及び訪問看護報告書等の取扱いについて」が変更されているので確認すること。 **（指導内容と必要な対応）** ○介護予防訪問看護計画書に、「サービスの提供を行う期間」が記載されていないため記載すること。 ○介護予防訪問看護計画書の実施状況の把握（モニタリング）が実施されていないため実施すること。
	【主治の医師との関係】 指定訪問看護事業所の管理者は、主治の医師の指示に基づき適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理をしなければならない。 ２　指定訪問看護事業者は、指定訪問看護の提供の開始に際し、主治の医師による指示を文書で受けなければならない。 ３　指定訪問看護事業者は、主治の医師に次条第一項に規定する訪問看護計画書及び同条第五項に規定する訪問看護報告書を提出し、指定訪問看護の提供に当たって主治の医師との密接な連携を図らなければならない。	**（指導内容）** ○指示書の内容が現状と合っていない。 ○指示書の期限が切れている。 ○主治の医師以外から指示書を受けている。 **（必要な対応）** ・指示書の内容を現状と合わせる。 ・指示書は主治の医師以外の複数の医師から交付を受けることはできない。
	【勤務体制の確保等】 指定訪問看護事業者は、指定訪問看護事業所ごとに、当該指定訪問看護事業所の看護師等によって指定訪問看護を提供しなければならない。	**（指導内容）** ○当該指定訪問看護事業所の理学療法士でなく、委託先の理学療法士によるサービス提供が行われている。 **（必要な対応）** ・指定訪問看護の提供は、当該指定訪問看護事業所の看護師等によって行うこと。
	【利用料等の受領】 指定訪問看護事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定訪問看護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定訪問看護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定訪問看護事業者に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。	**（指導内容）** ○衛生材料費を徴収していた。 **（必要な対応）** ・指定訪問看護の提供に係る衛生材料費を利用者から徴収することはできない。 ・「指定訪問看護事業所が卸売販売業者から購入できる医薬品等の取扱いについて」（平成23年5月13日厚生労働省医薬食品局総務課／老健局老人保健課／保健局医療課　事務連絡）を確認すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
訪問看護・介護予防訪問看護 **【介護報酬の算定及び取扱い】**	**【訪問看護費】** 所要時間の算定は、サービス提供に現に要した時間ではなく、計画に位置付けられた内容の指定訪問看護を行うのに要する標準的な時間で行わなければならない。	**（指導内容）** ○通院によるリハビリが困難な利用者ではないのにサービス提供をしていた。（別の病院には通うなどしている） **（必要な対応）** ・通院により同様のサービスが担保されるのであれば、通院サービスを優先すること。 ・通院の可否にかかわらず、療養生活を送る上での居宅での支援が不可欠な者に対して、ケアマネジメントの結果、訪問看護の提供が必要と判断された場合、そのことを適切に記録すること。 ・適切なアセスメントにより居宅サービス計画に位置付けられていること。
	【准看護師がサービス提供を行う場合】 准看護師が訪問することとされている場合に、事業所の事情により准看護師以外の看護師等が訪問することになった場合には所定単位数に100分の90を乗じて得た単位数を算定すること。また、准看護師以外の看護師等が訪問することとされている場合に、准看護師が訪問する場合も減算した単位数を算定すること。	**（指導内容と必要な対応）** ○准看護師が訪問したにもかかわらず、所定単位数に100分の90を乗じて得た単位数を算定していないため、適切に算定すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
訪問看護・介護予防訪問看護 **【介護報酬の算定及び取扱い】**	**【理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護について】** ①理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護は、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員の代わりに訪問させるという位置付けのものである。 なお、言語聴覚士による訪問において提供されるものは、あくまで看護業務の一部であることから、言語聴覚士の業務のうち保健師助産師看護師法（昭和23年法律第203号）の規定にかかわらず業とすることができるとされている診療の補助行為（言語聴覚士法（平成９年法律第132号）第42条第１項）に限る。 ②理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護は、１回当たり20分以上訪問看護を実施することとし、1人の利用者につき週に6回を限度として算定する。 ③理学療法士、作業療法士、又は言語聴覚士による訪問看護は、1日に2回を超えて（3回以上）行う場合には1回につき所定単位数の100分の90に相当する単位数を算定する。なお、当該取扱いは、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が連続して３回以上訪問看護を行った場合だけでなく、例えば午前中に2回、午後に1回行った場合も同様。 ④理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が訪問看護を提供している利用者については、毎回の訪問時において記録した訪問看護記録書等を用い、適切に訪問看護事業所の看護職員及び理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士間で利用者の状況、実施した内容を共有するとともに、訪問看護計画書（以下、「計画書」という。）及び訪問看護報告書（以下、「報告書」という。）は、看護職員（准看護師を除く）と理学療法士、作業療法士若しくは言語聴覚士が連携し作成すること。また、主治医に提出する計画書は理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が実施した内容も一体的に記載するものとし、報告書には、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が提供した訪問看護の内容とその結果等を記載した文書を添付すること。 ⑤複数の訪問看護事業所から訪問看護を受けている利用者について、計画書及び報告書の作成にあたっては当該複数の訪問看護事業所間において十分な連携を図ったうえで作成すること。 ⑥計画書及び報告書の作成にあたっては、訪問看護サービスの利用開始時及び利用者の状態の変化等に合わせ、定期的な看護職員による訪問により利用者の状態の適切な評価を行うこと。 ⑦⑥における、訪問看護サービスの利用開始時とは、利用者が過去２月間（暦月）において当該訪問看護事業所から訪問看護（医療保険の訪問看護を含む。）の提供を受けていない場合であって、新たに計画書を作成する場合をいう。また、利用者の状態の変化等に合わせた定期的な訪問とは、主治医からの訪問看護指示書の内容が変化する場合や利用者の心身状態や家族等の環境の変化等の際に訪問することをいう。	**（指導内容）** ○理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護について、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員（准看護師を除く）の代わりに訪問させるものであること等を利用者に説明した上で同意を得ていない。 ○理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護について、看護職員が定期的な訪問により利用者の状態の適切な評価を行っていない。 **（必要な対応）** ・同意に係る様式や方法は問わないが、口頭で得た場合には同意を得た旨の記録を行うこと。 ・訪問看護サービスの「利用開始時」については、利用者の心身の状態等を評価する観点から、初回の訪問は理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の所属する訪問看護事業所の看護職員が行うことを原則とする。また、「定期的な看護職員による訪問」については、少なくとも概ね3ヶ月に１回程度行うこと。なお、当該訪問はケアプランに位置づけ訪問看護費の算定までを求めるものではないが、訪問看護費を算定しない場合は、訪問日、訪問内容等を記録すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
訪問看護・介護予防訪問看護 **【介護報酬の算定及び取扱い】**	**【ターミナルケア加算について】** ・ターミナルケアを受ける利用者について、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ必要に応じて指定訪問看護を行うことができる体制が整備できていること。 ・主治医との連携のもとに、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。 ・ターミナルケアの提供について、利用者の身体の状況の変化等必要な事項が適切に記録されていること。	**（指導内容）** ○利用者又はその家族から同意が得られていない。 ○訪問看護計画書にターミナルケアの内容が記載されていない。 **（必要な対応）** 次に掲げる事項を訪問看護記録書に記録すること。 ・終末期の身体症状の変化及びこれに対する看護についての記録 ・療養や死別に関する利用者及び家族の精神的な状況の変化及びこれに対するケアの経過についての記録 ・看取りを含めたターミナルケアの各プロセスにおいて利用者及び家族の意向を把握し、それに基づくアセスメント及び対応の経過の記録
通所サービス共通 **【設備に関する基準】**	指定通所介護事業所は、食堂、機能訓練室、静養室、相談室及び事務室を有するほか、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備並びに指定通所介護の提供に必要なその他の設備及び備品等を備えなければならない。 2　前項に掲げる設備の基準は、次のとおりとする。 一　食堂及び機能訓練室 イ　食堂及び機能訓練室は、それぞれ必要な広さを有するものとし、その合計した面積は、三平方メートルに利用定員を乗じて得た面積以上とすること。 ロ　イにかかわらず、食堂及び機能訓練室は、食事の提供の際にはその提供に支障がない広さを確保でき、かつ、機能訓練を行う際にはその実施に支障がない広さを確保できる場合にあっては、同一の場所とすることができる。 二　相談室　遮へい物の設置等により相談の内容が漏えいしないよう配慮されていること。 3　第一項に掲げる設備は、専ら当該指定通所介護の事業の用に供するものでなければならない。ただし、利用者に対する指定通所介護の提供に支障がない場合は、この限りでない。 4　前項ただし書の場合（指定通所介護事業者が第一項に掲げる設備を利用し、夜間及び深夜に指定通所介護以外のサービスを提供する場合に限る。）には、当該サービスの内容を当該サービスの提供の開始前に当該指定通所介護事業者に係る指定を行った都道府県知事（指定都市及び中核市にあっては、指定都市又は中核市の市長。以下同じ。）に届け出るものとする。 5　指定通所介護事業者が第九十三条第一項第三号に規定する第一号通所事業に係る指定事業者の指定を併せて受け、かつ、指定通所介護の事業と当該第一号通所事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、市町村の定める当該第一号通所事業の設備に関する基準を満たすことをもって、第一項から第三項までに規定する基準を満たしているものとみなすことができる。	**【事故の未然防止について】** **（指導内容）** ○利用者の手の届く範囲に、洗剤等を置いている。 ○事務所内の掲示に押しピン、小さなマグネット等を使用している。 **（必要な対応）** ・押しピン、小さなマグネット等は誤飲等、事故の恐れがあるので、使用しないようにすること。 **【宿泊デイサービスについて】** **（指導内容）** ○宿泊デイサービスを実施しているにもかかわらず、所管庁に届出を行っていない。 **（必要な対応）** ・宿泊デイサービスを未届で実施している場合は、指導対象となるため適切に届出を行うこと。 **【設備の変更】** **（指導内容）** ○届出ている平面図と大幅に実態が異なっていた。 ○食堂及び機能訓練室に事務区画等があるが、当該事務区画等の面積を食堂及び機能訓練室の面積から除いていない。 **（必要な対応）** ・速やかに所管庁へ変更届を提出すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
通所介護 **【人員に関する基準】**	指定通所介護の事業を行う者（以下「指定通所介護事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「指定通所介護事業所」という。）ごとに置くべき従業者（以下この節から第四節までにおいて「通所介護従業者」という。）の員数は、次のとおりとする。 一　生活相談員　指定通所介護の提供日ごとに、当該指定通所介護を提供している時間帯に生活相談員（専ら当該指定通所介護の提供に当たる者に限る。）が勤務している時間数の合計数を当該指定通所介護を提供している時間帯の時間数で除して得た数が一以上確保されるために必要と認められる数 二　看護師又は准看護師（以下この章において「看護職員」という。）　指定通所介護の単位ごとに、専ら当該指定通所介護の提供に当たる看護職員が一以上確保されるために必要と認められる数 三　介護職員　指定通所介護の単位ごとに、当該指定通所介護を提供している時間帯に介護職員（専ら当該指定通所介護の提供に当たる者に限る。）が勤務している時間数の合計数を当該指定通所介護を提供している時間数（次項において「提供単位時間数」という。）で除して得た数が利用者（当該指定通所介護事業者が法第百十五条の四十五第一項第一号 ロに規定する第一号 通所事業（旧法第八条の二第七項 に規定する介護予防通所介護に相当するものとして市町村が定めるものに限る。）に係る指定事業者の指定を併せて受け、かつ、指定通所介護の事業と当該第一号通所事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合にあっては、当該事業所における指定通所介護又は当該第一号通所事業の利用者。以下この節及び次節において同じ。）の数が十五人までの場合にあっては一以上、十五人を超える場合にあっては十五人を超える部分の数を五で除して得た数に一を加えた数以上確保されるために必要と認められる数 四　機能訓練指導員　一以上	**（指導内容）** ○管理者が介護保険外の（宿泊）サービスに従事している為、通所介護事業所の常勤専従要件を満たしていない。 ○生活相談員に必要な人員数が配置されていなかった。 ○看護職員の員数が基準を満たしているか確認できなかった。 **（必要な対応）** ①確保すべき生活相談員の勤務延時間数の計算式 提供日ごとに確保すべき勤務延時間数＝提供時間数（サービス提供開始時刻から終了時刻まで） ②確保すべき介護職員の勤務延時間数の計算式 ・利用者15人まで　単位ごとに確保すべき勤務延時間数 ＝平均提供時間数（利用者ごとの提供時間数の合計を利用者数で除して得た数） ・　〃　16人以上　単位ごとに確保すべき勤務延時間数 ＝（（利用者数－15）÷5＋1）×平均提供時間数（利用者ごとの提供時間数の合計を利用者数で除して得た数） ③看護師又は准看護師については、単位ごとに専ら当該指定通所介護の提供に当たる職員が1以上確保されるために必要と認められる数を配置すること。なお、専従する必要はないが、提供時間帯を通じて密接かつ適切な連携を図ること。 【配置例】 ・併設施設・他の職務との兼務 ・病院・診療所・訪問看護ステーションとの連携 ④看護師又は准看護師の配置が必要な事業所において、当該看護師又は准看護師が機能訓練指導員と兼務している場合は、勤務時間を明確に切り分けること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
通所介護 **【運営に関する基準】**	**【利用料等の受領】** 指定通所介護事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定通所介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定通所介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定通所介護事業者に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。 2　指定通所介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定通所介護を提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、指定通所介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。 3　指定通所介護事業者は、前二項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額の支払を利用者から受けることができる。 一　利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用 二　指定通所介護に通常要する時間を超える指定通所介護であって利用者の選定に係るものの提供に伴い必要となる費用の範囲内において、通常の指定通所介護に係る居宅介護サービス費用基準額を超える費用 三　食事の提供に要する費用 四　おむつ代 五　前各号に掲げるもののほか、指定通所介護の提供において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められる費用 4　前項第三号に掲げる費用については、別に知事が定めるところによるものとする。 5　指定通所介護事業者は、第三項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。	**（指導内容）** ○食事代及びおむつ代以外で、利用者の個別事由に関わらない、日常生活費については請求することはできない。 ○介護に必要な福祉用具の費用や洗濯代について、請求することはできない。 （参照：通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」（H12.3.30　老企第54号） **（必要な対応）** ・費用徴収ができる場合は、利用者の希望によって、身の回り品又は教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合とすること。 ・洗濯代は日常生活費に含まれているので、事業所で負担すること。（利用者の個別事由によらない洗濯代を徴収することはできない。）
	【通所介護計画の作成】 指定通所介護事業所の管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成しなければならない。 2　通所介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければならない。 3　指定通所介護事業所の管理者は、通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。 4　指定通所介護事業所の管理者は、通所介護計画を作成した際には、当該通所介護計画を利用者に交付しなければならない。 5　通所介護従業者は、それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行う。	**（指導内容）** 通所介護計画が作成されていなかった。通所介護計画について、利用者の同意を得たことが確認できなかった。 **（必要な対応）** 居宅サービス計画の内容に沿って通所介護計画を作成すること。 通所介護計画の主要事項を利用者に説明し同意を得ること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
	【非常災害対策】 指定通所介護事業者は、災害対策に関する具体的な計画を作成し、関係機関への通報及び連携のための体制を整備し、並びにこれらを定期的に従業者に周知するとともに、定期的に避難、救助等の訓練を行わなければならない。	**（指導内容）** ○非常災害に関する具体的計画を策定していない。 ○防火管理者が選任されていない。 ○避難訓練を年に２回以上実施していない。 **（必要な対応）** ・計画の策定、防火管理者の選任及び避難訓練の通知については、消防機関に届出をすること。
通所介護 **【介護報酬の算定及び取扱い】**	**【個別機能訓練加算】** 個別機能訓練加算は、専ら機能訓練を実施する理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師、あん摩マッサージ指圧師、はり師又はきゅう師を配置し、機能訓練指導員等が共同して、利用者ごとに心身の状態や居宅の環境をふまえた個別機能訓練計画を作成し、当該計画に基づき計画的に機能訓練を行うことで、利用者の生活機能の維持・向上を図り、住み慣れた地域で居宅において可能な限り自立して暮らし続けることを目指すために設けられたものである。本加算の算定にあたっては、加算設置の趣旨をふまえた個別機能訓練計画の作成及び個別機能訓練が実施されなければならない。	（指導内容） 個別機能訓練計画を作成後、３月ごとに１回以上、利用者の居宅を訪問したうえで、当該利用者の居宅における生活状況をその都度確認することが必要であるが、確認したことが不明な利用者がいた。 （必要な対応） 確認した場合は居宅訪問チェックシート等を活用し記録しておくこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
短期入所生活(療養)介護・介護予防短期入所生活(療養)介護【運営に関する基準】	**【内容及び手続の説明及び同意】** 指定短期入所生活介護事業者は、指定短期入所生活介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し第百六十五条に規定する運営規程の概要、短期入所生活介護従業者の勤務の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を記した文書を交付して説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得なければならない。 2　電磁的方法による場合は、文書により交付したものとみなす。 **【利用料の受領等】** 指定短期入所生活介護事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定短期入所生活介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定短期入所生活介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定短期入所生活介護事業者に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けることとする。 2　指定短期入所生活介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定短期入所生活介護を提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、指定短期入所生活介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。 3　指定短期入所生活介護事業者は、前二項の額のほか、次に掲げる費用の額の支払を利用者から受けることができる。 一　食事の提供に要する費用(法第五十一条の三第一項の規定により特定入所者介護サービス費が利用者に支給された場合は、同条第二項第一号に規定する食費の基準費用額(同条第四項の規定により当該特定入所者介護サービス費が利用者に代わり当該指定短期入所生活介護事業者に支払われた場合は、同条第二項第一号に規定する食費の負担限度額)を限度とする。) 二　滞在に要する費用(法第五十一条の三第一項の規定により特定入所者介護サービス費が利用者に支給された場合は、同条第二項第二号に規定する居住費の基準費用額(同条第四項の規定により当該特定入所者介護サービス費が利用者に代わり当該指定短期入所生活介護事業者に支払われた場合は、同条第二項第二号に規定する居住費の負担限度額)を限度とする。) 三　知事が定める基準に基づき利用者が選定する特別な居室の提供を行ったことに伴い必要となる費用 四　知事が定める基準に基づき利用者が選定する特別な食事の提供を行ったことに伴い必要となる費用 五　送迎に要する費用(知事が定める場合を除く。) 六　理美容代 七　前各号に掲げるもののほか、指定短期入所生活介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるもの	**（指導内容）** ○利用料、その他費用について説明されていない。 ○利用料、その他費用の額等が適切に定められていない。 ○利用料等の支払いを受けるにあたって、あらかじめ利用者又はその家族に対して、利用料等の明細を記載した重要事項説明書等により説明を行っていない、又は同意を得た上で交付していない。 ○トロミ剤について介護サービス費外で別途徴収している。 **（必要な対応）** ・利用料等の支払いを受けるにあたって、あらかじめ利用者又はその家族に対して、利用料等の明細を記載した文書を交付して説明を行い、利用者の同意を得ること。 ・利用料の支払いのほかにイ～トにかかる費用の支払いを受けることは可能であるが、保険給付対象のサービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用の徴収は認められないため、明確に区分すること。 イ、食費　ロ、滞在費　ハ、特別な居室代　ニ、特別な食事代　ホ、送迎費　ヘ、理美容代　ト、利用者の希望によって、身の回り品又は教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に係る費用 ※刻み食、ミキサー食にかかる手間は食費に含まれる （参考：通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて　平成12年3月30日老企第54号） **（指導内容）** ○食費について、一食ごとに分けて設定していない。 **（必要な対応）** ・食費は利用者と施設との契約により設定するものであり、朝食・昼食・夕食と分けて設定することも可能である。特にショートステイ（短期入所生活介護・短期入所療養介護）については、入所の期間も短いことから、原則として一食ごとに分けて設定し、提供した食事分のみ徴収すること。 （参考：「ショートステイ（短期入所生活介護、短期入所療養介護）における食費の設定について」平成24年9月5日　事務連絡　老健局振興課・老人保健課）

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
短期入所生活(療養)介護・介護予防短期入所生活(療養)介護【運営に関する基準・利用料の受領等続き】	**【利用料の受領等】続き** 4　前項第一号から第四号までに掲げる費用の内容については、知事が定めるところによる。 5　指定短期入所生活介護事業者は、第三項の費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書を交付して説明を行い、利用者の同意を得なければならない。この場合において、同項第一号から第四号までの費用に係る同意については、文書によるものとする。	
短期入所生活(療養)介護・介護予防短期入所生活(療養)介護【運営に関する基準】	**【短期入所生活（療養）介護計画の作成について】** 指定短期入所生活（療養）介護事業所の管理者は、相当期間以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、指定短期入所生活（療養）介護の提供の開始前から終了後に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、他の短期入所生活（療養）介護従業者と協議の上、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した短期入所生活（療養）介護計画を作成しなければならない。 2　短期入所生活（療養）介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に適合するよう作成しなければならない。 3　指定短期入所生活（療養）介護事業所の管理者は、短期入所生活（療養）介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。 4　指定短期入所生活（療養）介護事業所の管理者は、短期入所生活（療養）介護計画を作成した際には、当該短期入所生活（療養）介護計画を利用者に交付しなければならない。	**（指導内容）** ○管理者及びその他の短期入所生活(療養)介護従業者との協議の上、短期入所生活(療養)介護計画を作成していない。 ○相当期間（概ね4日間）以上にわたり継続して入所する利用者に対して、短期入所生活（療養）介護計画を作成していない。又は、作成しているものの、その内容について利用者又はその家族に対し説明し、同意を得ていない、あるいは交付していない。 ○短期入所生活（療養）介護計画に基づいたサービス提供を行っていない。 ○介護予防短期入所生活介護計画にサービス提供を行う期間等を記載していない。 **（必要な対応）** ・相当期間以上継続して入所することが予定されている利用者については、短期入所生活（療養）介護の提供前から終了後に至るまでのサービスの継続性に配慮し、管理者及び他の従業者との協議の上、短期入所生活(療養)介護計画を作成すること。 ・短期入所生活（療養）介護計画にはサービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載すること。またその内容を利用者または家族へ説明し、同意を得ること。 ・短期入所生活（療養）介護計画を利用者に交付すること。 ・サービス提供を行う期間等を記載した介護予防短期入所生活介護計画を作成すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 **【介護報酬の算定及び取扱い】**	**【長期利用者減算について】** 居宅に戻ることなく、自費利用を挟み同一事業所を連続30日を超えて利用している者に対して短期入所生活介護を提供した場合は、減算。	**（指導内容）** 減算を確認できなかった。 **（必要な対応）** 保険者と調整うえ、自主返還すること。
特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護 **【運営に関する基準】**	**【利用料等の受領】** 指定特定施設入居者生活介護事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定特定施設入居者生活介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該指定特定施設入居者生活介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定特定施設入居者生活介護事業者に支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。 2　指定特定施設入居者生活介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定特定施設入居者生活介護を提供した際にその利用者から支払を受ける利用料の額と、指定特定施設入居者生活介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない。 3　指定特定施設入居者生活介護事業者は、前二項の支払を受ける額のほか、次に掲げる費用の額の支払を利用者から受けることができる。 一　利用者の選定により提供される介護その他の日常生活上の便宜に要する費用 二　おむつ代 三　前各号に掲げるもののほか、指定特定施設入居者生活介護の提供において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるもの 4　指定特定施設入居者生活介護事業者は、前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。	**（指導内容）** ○食事代及びおむつ代以外で、利用者の個別事由に関わらない、日常生活費については請求することはできない。 ○介護に必要な福祉用具の費用や洗濯代について、請求することはできない。 （参照：「通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」（H12.3.30　老企第54号）） **（必要な対応）** ・費用徴収ができる場合は、利用者の希望によって、身の回り品又は教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合とすること。 ・洗濯代は日常生活費に含まれているので、事業所で負担すること。（利用者の個別事由によらない洗濯代を徴収することはできない。）

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護【運営に関する基準】	**【身体拘束】** 4　指定特定施設入居者生活介護事業者は、指定特定施設入居者生活介護の提供に当たっては、当該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、身体拘束等を行ってはならない。 5　指定特定施設入居者生活介護事業者は、前項の身体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。 6　指定特定施設入居者生活介護事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。 一　身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を三月に一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ること。 二　身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。 三　介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。	**（必要な対応）** **【身体的拘束適正化検討委員会】** ・幅広い職種（例えば、施設長（管理者）、看護職員、介護職員、生活相談員）により構成する。 ・身体的拘束等について報告するための様式を整備すること。 ・介護職員その他の従業者は、身体的拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、上記の様式に従い、身体拘束等について報告すること。また、委員会においては、報告された事例を集計し、分析すること。 ・事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、身体的拘束等の発生原因、結果等をとりまとめ、当該事例の適正性と適正化策を検討すること。また、適正化策を講じた後に、その効果について評価すること。 ・報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること。 **【身体的拘束等の適正化のための指針】**以下の項目を盛り込むこと。 ・施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方 ・身体的拘束適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項 ・身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針 ・施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等のための方策に関する基本方針 ・身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針 ・入居者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ・その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針 **【研修】** ・指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育（年２回以上）を開催するとともに、新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施すること。 ・研修の実施内容についても記録すること。
特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護【介護報酬の算定及び取扱い】	**【身体拘束廃止未実施減算】** 上記の5及び６を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、所定単位数の100分の10に相当する単位数を所定単位数から減算する。 （老企第40号　第２の４(4)） 身体拘束廃止未実施減算については、施設において身体拘束等が行われていた場合ではなく、身体拘束等を行う場合の記録を行っていない場合及び身体的拘束の適正化のための措置を講じていない場合に、入居者全員について所定単位数から減算することとなる。 具体的には、記録を行っていない、身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を３月に１回以上開催していない、身体的拘束適正化のための指針を整備していない又は身体的拘束適正化のための定期的な研修を実施していない事実が生じた場合、速やかに改善計画を都道府県知事に提出した後、事実が生じた月から３月後に改善計画に基づく改善状況を都道府県知事に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、入居者全員について所定単位数から減算することとする。	**（指導内容）** ○以下の減算事由に該当しているが、所定単位数の10/100に相当する単位数を所定単位数から減算せずに請求していた。 ・身体拘束等を行う場合の記録を行っていない。 ・身体的拘束適正化のための指針を整備していない。 ・身体的拘束適正化のための定期的な研修が実施されていない。 ・身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を３月に１回以上開催していない。 **（必要な対応）** 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で身体拘束を行う場合は、上記の５及び６にかかる対応を行うこと。 参考：大阪府の認知症・高齢者虐待防止関連サイト 「認知症施策・高齢者虐待防止」 https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/ninnshishou-gyakutai/index.html 「身体拘束ゼロへの手引き」「大阪府身体拘束ゼロ推進標準マニュアル」 https://www.pref.osaka.lg.jp/koreishisetsu/kyotuinfo/sintaikousoku.html

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護【介護報酬の算定及び取扱い】	**【夜間看護体制加算】** 以下の施設基準二十三に適合するものとして届け出た指定特定施設は、利用者に指定特定施設入居者生活を行った場合に、夜間看護体制加算として1日つき10単位を加算する。 イ　常勤の看護師を１名以上配置し、看護に係る責任者を定めていること。 ロ　看護職員により、又は病院若しくは診療所若しくは訪問看護ステーションとの連携により、利用者に対して、２４時間連絡できる体制を確保し、かつ、必要に応じて健康上の管理等を行う体制を確保していること。 ハ　重度化した場合における対応に係る指針を定め、入居の際に、利用者又はその家族等に対して、当該指針の内容を説明し、同意を得ていること。	**（指導内容）** ○常勤の看護師が配置されていない。 ○看護に係る責任者が定められていない。 ○入居の際に、利用者又はその家族等に対し、重度化した場合における対応に係る指針の内容を説明し、同意を得ていない。 **（必要な対応）** 夜間看護体制加算を算定する場合は左の要件を満たすこと。
	【医療機関連携加算】 看護職員が、利用者ごとに健康の状況を継続的に記録している場合において、当該利用者の同意を得て、協力医療機関（指定居宅サービス基準第１９１条第１項に規定する協力医療機関をいう。）又は当該利用者の主治の医師に対して、当該利用者の健康の状況について月に１回以上情報を提供した場合は、医療機関連携加算として、１月につき80単位を所定単位数に加算する。	**（指導内容）** ○医療機関に対して情報提供を行うことについて、利用者から同意を得たことが確認されない。 ○医療機関に対して情報提供を行った場合は、協力医療機関の医師等から、署名あるいはそれに代わる方法により受領の確認を得ることとされているが、受領の確認が行われていない。 ○あらかじめ、指定特定施設入居者生活介護事業者と協力医療機関等で、情報提供の期間及び利用者の健康の状況の著しい変化の有無等の提供する情報の内容について定めておく必要があるところ、それらの内容が確認されない。 **（必要な対応）** 左記の内容及び「老企第36号の医療機関連携加算」等の要件を満たすこと。
	【口腔衛生管理体制加算】 以下のイ及びロに適合する指定特定施設は、歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、介護職員に対する口腔ケアに係る技術的助言及び指導を月1回以上行っている場合に、口腔衛生管理体制加算として、1月につき30単位を所定単位数に加算する。 イ　事業所において歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士の技術的助言及び指導に基づき、利用者の口腔ケア・マネジメントに係る計画が作成されていること。 ロ　人員基準欠如に該当していないこと。	**（指導内容）** ○介護職員に対する口腔ケアに係る技術的助言及び指導又は入居者の口腔ケア・マネジメントに係る計画に関する技術的助言及び指導を行うにあたり、歯科訪問診療又は訪問歯科衛生指導の実施時間外の時間帯に行ったことが確認できない。 **（必要な対応）** 左記の内容及び「老企第40号の口腔衛生管理体制加算」等の要件を満たすこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	**大阪府条例に定められた基準等（抜粋）**	**指導内容と必要な対応**
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 福祉用具販売・介護予防福祉用具販売 【人員に関する基準】	指定福祉用具貸与の事業を行う者（以下「指定福祉用具貸与事業者」という。）が当該事業を行う事業所（以下「指定福祉用具貸与事業所」という。）ごとに置くべき福祉用具専門相談員（介護保険法施行令第四条第一項 に規定する福祉用具専門相談員をいう。以下同じ。）の員数は、常勤換算方法で、２以上とする。 ２　指定福祉用具貸与事業者が次の各号に掲げる事業者の指定を併せて受ける場合であって、当該指定に係る事業と指定福祉用具貸与の事業とが同一の事業所において一体的に運営されている場合については、次の各号に掲げる事業者の区分に応じ、それぞれ当該各号に掲げる規定に基づく人員に関する基準を満たすことをもって、前項に規定する基準を満たしているものとみなすことができる。 一　指定介護予防福祉用具貸与事業者（指定介護予防サービス等基準条例第二百四十条第一項 に規定する指定介護予防福祉用具貸与事業者をいう。以下同じ。）　指定介護予防サービス等基準条例第二百四十条第一項 二　指定特定介護予防福祉用具販売事業者（指定介護予防サービス等基準条例第二百五十七条第一項 に規定する指定特定介護予防福祉用具販売事業者をいう。以下同じ。）　指定介護予防サービス等基準第条例第二百五十七条第一項 三　指定特定福祉用具販売事業者　第二百六十八条第一項 （管理者） ・指定福祉用具貸与事業者は、指定福祉用具貸与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。ただし、指定福祉用具貸与事業所の管理上支障がない場合は、当該指定福祉用具貸与事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。	**（指導内容）** ○福祉用具専門相談員が常勤換算方法で2以上配置されていない。 **（必要な対応）** ・福祉用具専門相談員を常勤換算方法で２以上配置すること。 その他参考：福祉用具専門相談員の経過措置の終了について 平成27年度の介護保険制度改正に伴い、平成27年4月1日より、 福祉用具専門相談員は、介護職員養成研修修了者（介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程の修了者、介護職員初任者研修課程の修了者）を要件から除き、福祉用具に関する知識を有している国家資格保有者及び福祉用具専門相談員指定講習修了者に限定されるにあたり、平成27年3月31日時点で、介護職員養成研修修了者（介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程修了者、介護職員初任者研修修了者）が福祉用具専門相談員として助言を行って選定された福祉用具の貸与又は販売については、期間限定で引き続き有効であるとの経過措置が取られていたが、平成28年3月31日をもって終了している。

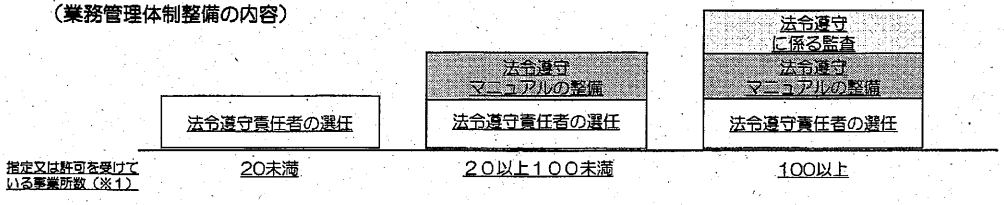
指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス別		
項目	大阪府条例に定められた基準等（抜粋）	指導内容と必要な対応
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 福祉用具販売・介護予防福祉用具販売 【運営に関する基準】	**【指定福祉用具貸与の具体的取扱方針】** 福祉用具専門相談員の行う福祉用具貸与の方針は、次に掲げるところによるものとする。 一　指定福祉用具貸与の提供に当たっては、福祉用具貸与計画に基づき、福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じるとともに、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格等に関する情報を提供し、個別の福祉用具の貸与に係る同意を得るものとする。 二～五　省略 六　指定福祉用具貸与の提供に当たっては、同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用者に提供するものとする。	**（指導内容と必要な対応）** ○全国平均貸与価格に関する情報が提供されていないため提供すること。 ○同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報が提供されていないため提供すること。 ○特に福祉用具貸与計画の更新時に上記の情報が提供されていないため留意すること。 全国平均貸与価格に関する情報の提供は平成30年10月1日から適用。 参考：貸与価格の上限の公表について 1　基準の性格 基準においては、福祉用具の貸与価格が、当該福祉用具の全国平均貸与価格に当該福祉用具の全ての貸与価格の標準偏差を加えることで算出される額（以下「貸与価格の上限」という。）を超えないこととしている。これを超えて福祉用具貸与を行った場合、福祉用具貸与費は算定しない。 2　運用に当たっての留意事項 (1) 商品ごとの全国平均貸与価格の公表及び貸与価格の上限設定（以下、「上限設定等」という。）については、平成30年10月から適用する。なお、新商品については、3月に1度の頻度で上限設定等を行う。 (2) 上限設定等については、3年に1度の頻度で見直しを行う。ただし、見直しを行うとき、上限設定等から経過した期間が1年未満の新商品については見直しを行わず、次に見直しを行う年度に見直すこととする。 (3) 上限設定等を行うに当たっては、月平均100件以上の貸与件数となったことがある商品について適用する。 (4) (1)から(3)については、施行後の実態も踏まえつつ、実施していくこととする。 （参照：福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の基準について［平成30年3月22日　老高発0322第1号］） ※全国平均貸与価格及び上限価格が適用される商品及びその価格の掲載先について 掲載先（厚生労働省ホームページ）https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html
	【福祉用具貸与計画の交付について】 福祉用具専門相談員は、福祉用具貸与計画を作成した際には、当該福祉用具貸与計画を利用者及び当該利用者に係る介護支援専門員に交付しなければならない。	**（指導内容及び必要な対応）** ○介護支援専門員に福祉用具貸与計画を交付していないため交付すること。

1　介護保険事業者における業務管理体制の整備と届出先

○　法令遵守の義務の履行を確保するため、業務管理体制の整備を義務付けることにより、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図る。

（業務管理体制整備の内容）



【届出先】

区　分	届出先
①　指定事業所が3以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働大臣
②　指定事業所が2以上の都道府県に所在し、かつ、2以下の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	主たる事務所の所在地の都道府県知事
③　指定事業所が同一指定都市内にのみ所在する事業者	指定都市の長
④　指定事業所が同一中核市内にのみ所在する事業者（※2）	中核市の長
⑤　地域密着型サービスのみを行う事業者で、指定事業所が同一市町村内にのみ所在する事業者	市町村長
⑥　①から⑤以外の事業者	都道府県知事

（※1）事業所数には、介護予防事業所は含むが、みなし事業所及び総合事業における介護予防・生活支援サービス事業所は、含まない。
（みなし事業所とは、病院等が行う居宅サービス（居宅療養管理指導、訪問看護、訪問リハ及び通所リハ）であって、健康保険法の指定があったとき、介護保険法の指定があったものとみなされている事業所のこと。

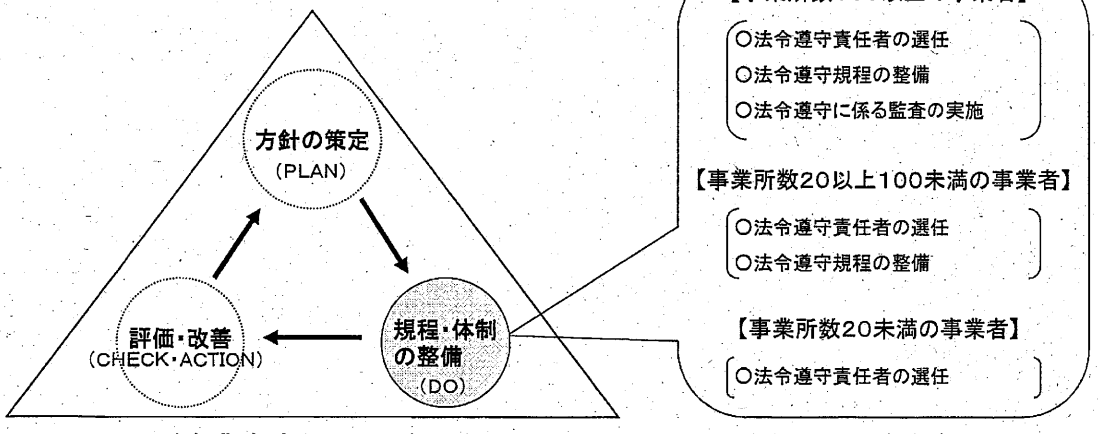
（※2）指定事業所に介護療養型医療施設を含む場合の事業者を除く。（届出先は、都道府県知事）

1

2　業務管理体制の整備

業務管理体制は、事業者自ら組織形態に見合った合理的な体制を整備するものであり、事業者の規模や法人種別等により異なるものであること。また、省令で定める整備の基準は、事業者が整備する法令等遵守態勢の一部であることに留意する。

【法令等遵守※1態勢※2の概念図】



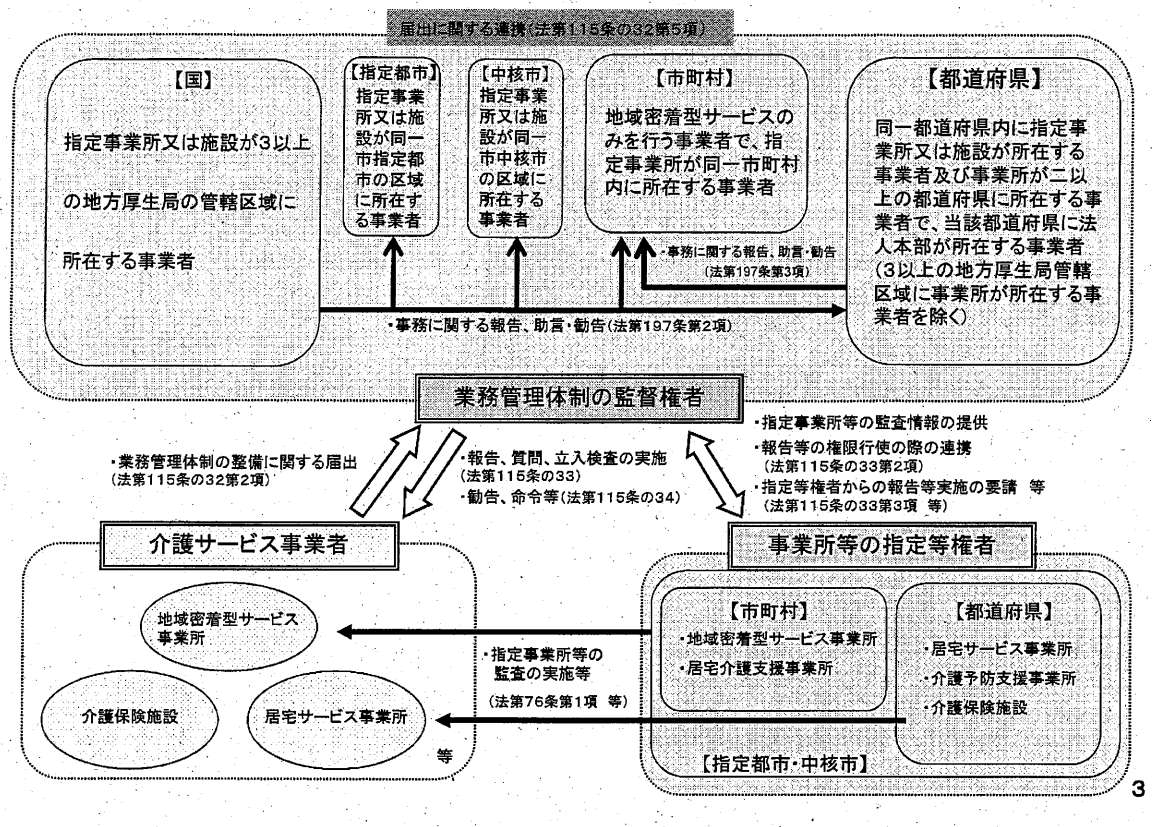
〈事業者自らの取り組み〉　〈法令による義務付け〉

※1　法令等遵守とは、単に法令や通達のみを遵守するのではなく、事業を実施する上で必要な法令の目的（社会的要請）や社会通念に沿った適応を考慮したもの。

※2「態勢」とは、組織の様式（体制）だけでなく、法令等遵守に対する姿勢や体制づくりへの取組みを指している。

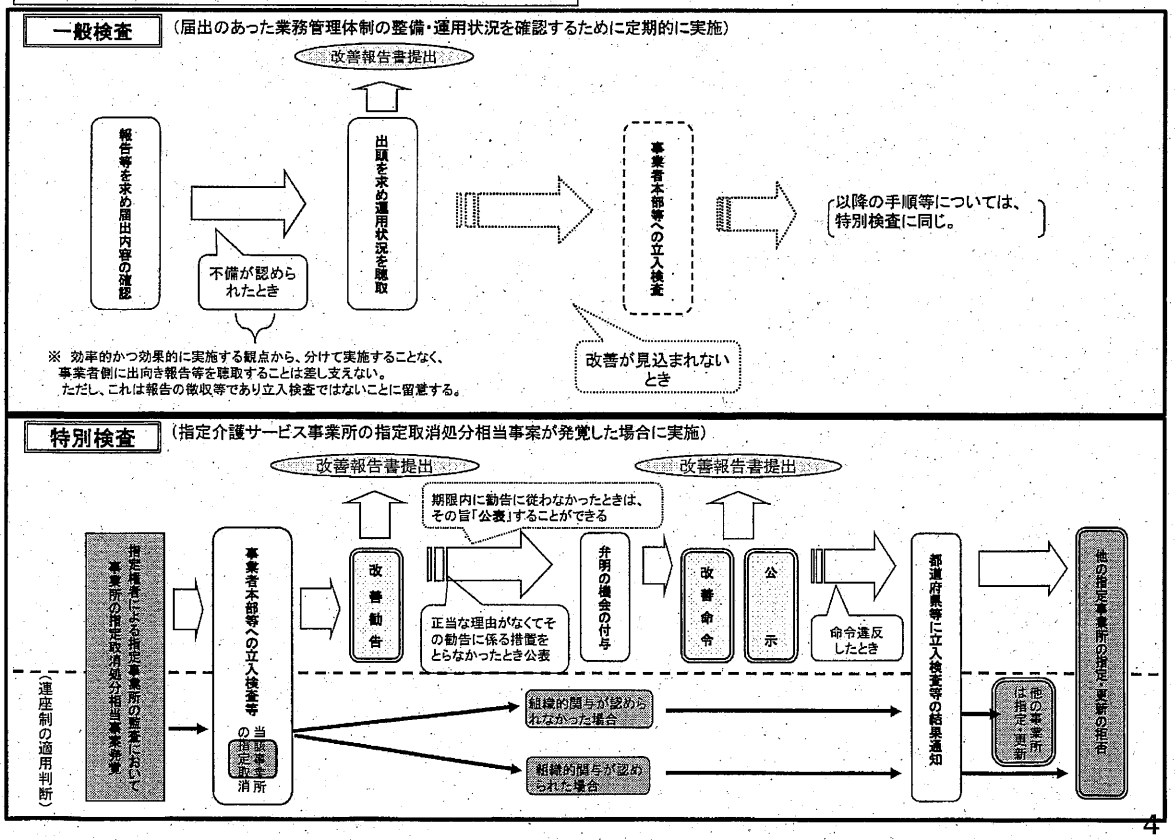
2

3 業務管理体制の監督体制等



3

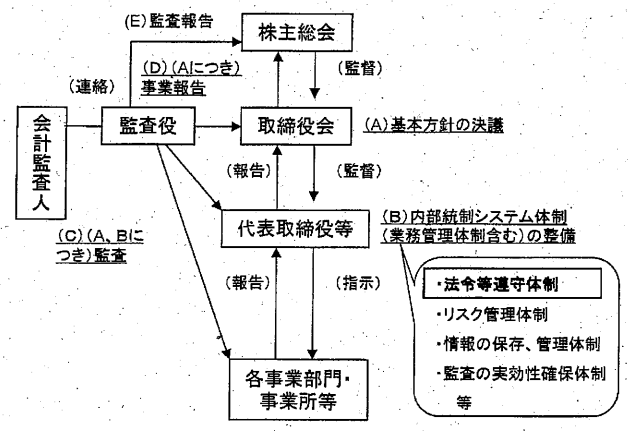
4 業務管理体制整備等の監督方法



4

5　業務管理体制を構築するプロセスと監督のイメージ

（会社法により求められる内部統制システム）



取締役	A　内部統制システムの基本方針の決議
代表取締役	B　(Aを受け)内部統制システムの体制の整備 D　Aの概要を事業報告に記載し、取締役会を経て株主総会に報告
監査役	C　(A、Bにつき)監査 E　(Cにつき)株主総会に監査報告

（注）システムの図は、監査役設置会社をベースとし一例示したものであり、事業者の規模や法人種別等により異なることに留意すること。

【立入検査での法令等遵守態勢の確認の視点】

届出・運用状況確認等

1　方針の策定

①法令等遵守の状況を的確に認識し、法令等遵守態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方針を検討しているか。

②法令等遵守に係る基本方針を定め組織全体に周知させているか。

③方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

2　内部規程・組織体制の整備

①法令等遵守方針に則り、内部規程等を策定させ組織内に周知させているか。

②法令等遵守に関する事項を一元的に管理する態勢(体制)を整備しているか。

③各事業部門等に対し、遵守すべき法令等、内部規程等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか。

3　評価・改善活動

①法令等遵守の状況を的確に分析し、法令等遵守態勢の実効性の評価を行った上で、問題点等について検証しているか。

②検証の結果に基づき、改善する態勢を整備しているか。