

令和5年度府中市集団指導資料

サービス共通編

(地域福祉推進課)

【目次】

- 1 指導と監査について
- 2 行政指導・行政処分について（勧告・命令・指定の取消し等）
- 3 運営指導時に指摘が多かった事例（サービス共通）について
- 4 令和6年度福祉サービス第三者評価
受審費助成制度（予定）の概要

1 指導と監査について

(1) 指導について

【指導の目的】



介護サービス事業所等に対する指導は、居宅サービス等の利用者又は入所者、若しくは入居者の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、居宅サービス担当者等及び居宅サービス実施者等の支援を基本とし、介護給付等対象サービスに関する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に実施するものです。

(2) 指導の形態について

集団指導

指導の対象となるサービス事業所等を、必要な指導の内容に応じ、年 1 回以上、講習等の方法により行います。

（根拠法：行政手続法第 36 条）

なお、令和 4 年度から、国の指導指針において、従来の集合方式の他、オンライン等の活用による動画の配信等による実施も可能になっています。

運営指導

令和 4 年度から、「実地指導」は「運営指導」と名称が変更されています。

運営指導は、原則、サービス事業所等の実地にて、関係者から関係書類等を基に説明を求める面談方式で行います。

（根拠法：介護保険法第 23 条）

参考

【介護保険法第 23 条】（文書の提出等）

市町村は、保険給付に関して必要があると認めるときは、当該保険給付を受ける者若しくは当該保険給付に係る居宅サービス等を担当する者若しくは保険給付に係る第 45 条第 1 項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依頼し、又は当該職員に質問若しくは照会をさせることができる。

(3) 監査について

人員基準違反

不正請求

高齢者虐待

等

確認の必要があると認める場合に立ち入り検査等を行い、事実関係を確認します。

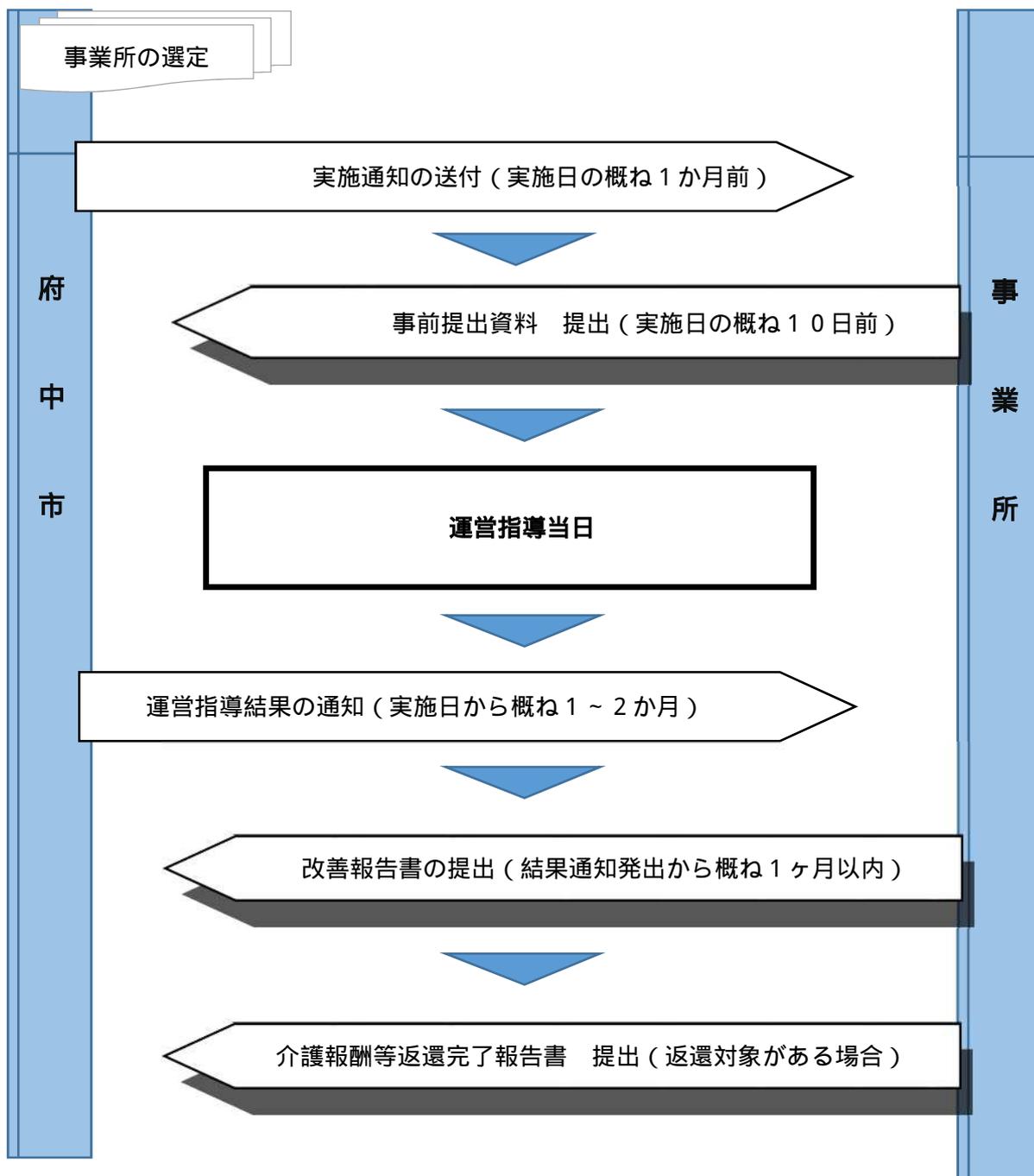
監査は、介護サービス事業所等において人員基準違反や運営基準違反、不正請求、高齢者虐待等が認められた場合やそのおそれがある場合に介護保険法第 76 条等に基づき、報告、帳簿書類等の物件の提示を求め、関係者の出頭、質問を行うことにより情報を収集するとともに、現地に立ち入って検査を行い、事実関係を確認する行為です。行政機関が行う検査により事実関係が確認され、改善が必要とされた場合は、改善を求める勧告、さらには、改善命令等の行政処分につながる可能性があります。

参考

【介護保険法第 76 条】（報告等）

都道府県知事又は市町村長は、必要があると認めるときは、指定居宅サービス事業者若しくは指定居宅サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、指定居宅サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定居宅サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定居宅サービス事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定居宅サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

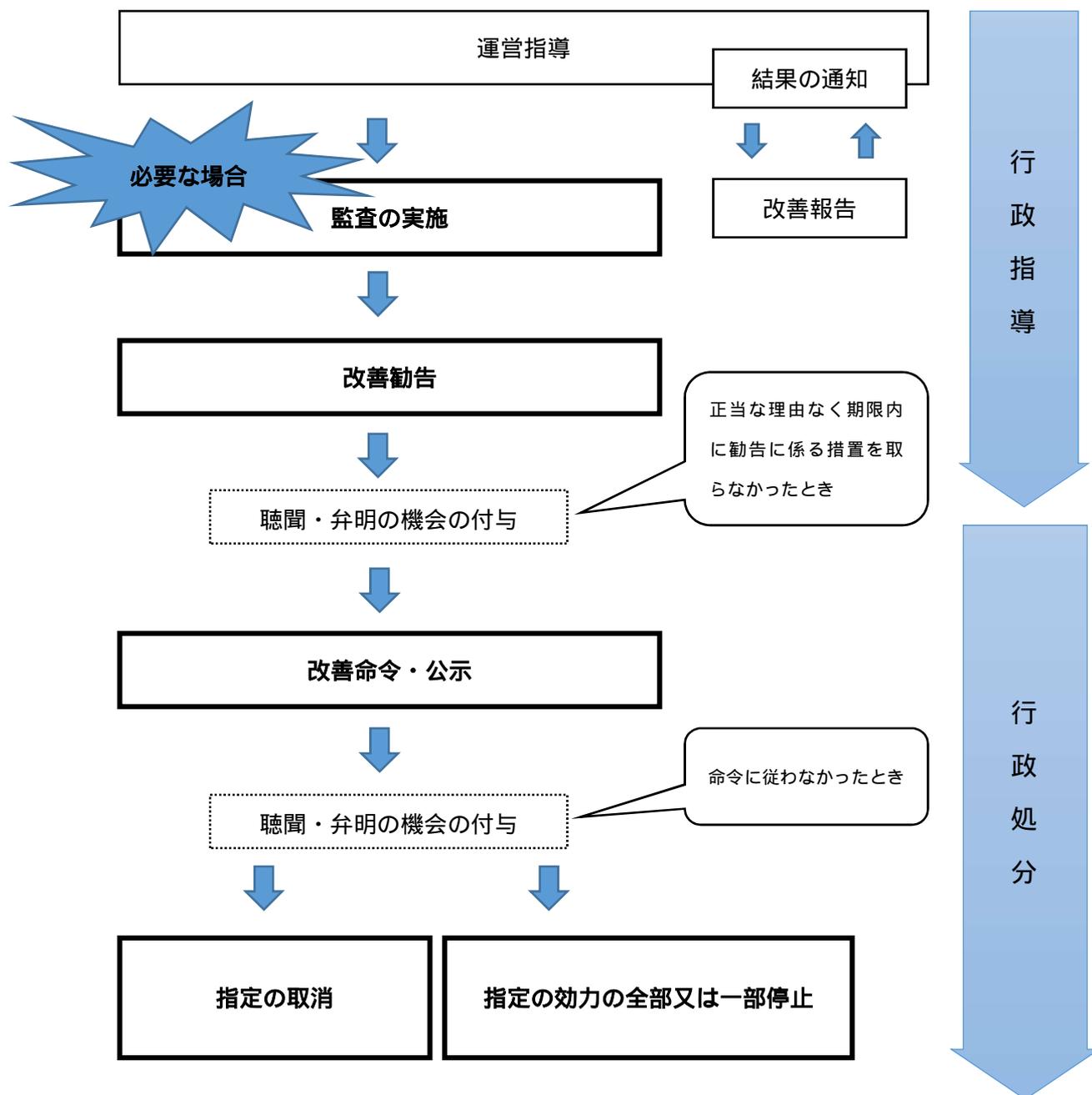
(4) 運営指導の流れ



令和 4 年度に実施した運営指導から、市のホームページ上において、その指導結果等について公表を行っています。

2 行政指導・行政処分について（勧告・命令・指定の取消し等）

【基本的な流れ】



3 運営指導時に指摘の多かった事例（サービス共通）について

運営指導で確認した結果については、指導当日の最後に各サービスの運営基準等に基づき、結果の説明（講評）を行っています。

講評においては、「文書指摘」（後日、文書で改善報告を提出する必要がある指摘事項）や「口頭指摘」、「助言」といった形で改善を要する事項について、事業所の皆様へお伝えしておりますが、昨年度の指導において、サービス種別に関わらず、文書指摘から口頭指摘等の中で、特に多かった改善を要する事項について、次に紹介させていただきます。

契約書・重要事項説明書等の更新について

契約書、重要事項説明書等の内容が、制度改正や報酬改定、または事業所の届出内容の変更等に合わせて更新されておらず、旧制度等の内容で新規利用者と契約等を行っている事業所が散見されたため、必ず最新の内容で契約等を行うようにしてください。

また、従来の利用者にも変更箇所を追加で説明する等、変更があった内容については必ず同意を得るようにしてください。

令和4年10月に改訂されている「介護職員等ベースアップ等支援加算」を算定されている事業所は、利用者へ改定された内容を必ず説明してください。

ハラスメントの防止について

「ハラスメントの防止」について、次の点について、事業主としての対応が必要です。対応すべき内容の一部が、認識不足により対応されていないことが多々ありましたので、必要な内容をよくご確認いただき、対応漏れがないようにしてください。

「セクシャルハラスメント」及び「パワーハラスメント」の両方について防止の取組が必要です。

事業者のハラスメント防止の方針等の明確化及び従業者にその周知・啓発を行うことが必要です。

相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行うことが必要です。

特に、パワーハラスメント防止のための対応が漏れていることが散見されましたので、ご注意ください。

カスタマーハラスメントについては、事業主が講じることが望ましい取組とされています。

令和6年4月1日より義務化になる制度について

令和3年度制度改正内容である「業務継続計画の策定」「虐待の防止」等は、現在、運営指導では進捗状況を確認させていただいておりますが、準備中である事業所が大半を占めていました。本年度が準備期間の最終年度となるため、必ず計画の策定や、訓練、研修、委員会等の準備を進めていただきますようお願いいたします。

業務継続計画の策定等

業務継続計画（感染症・災害）の策定、研修（年1回以上）、訓練（年1回以上）の実施が必要です。

法人で作成している場合、サービス種別や事業所の所在する地域及び施設的环境等を考慮して作成してください。

感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染対策委員会の設置（おおむね6月に1回以上開催）、指針の整備、研修（年1回以上）及び訓練（年1回以上）の実施が必要です。

虐待の防止に係る措置

虐待防止検討委員会の設置（定期的開催）、指針の整備、研修（年1回以上）の実施、専任の担当者を置くことが必要です。

それぞれ必要な対応内容が違いますので、内容の正確な理解に努めていただきますようお願いいたします。

4 令和 6 年度福祉サービス第三者評価受審費助成制度（予定）の概要

内容

府中市では、利用者のサービス選択や事業者の皆様のサービスの質を向上させる取組みを促進することを目的に、福祉サービス第三者評価を受審する事業所に対し、受審に要する経費の全部または一部について、市予算の範囲内で助成する制度を実施しております。

第三者評価の受審費用の全額または 1 / 2 を上限額の範囲で助成しています。（助成割合は各サービスにより異なります。）

助成の条件

次の条件をすべて満たしていることが必要になります。

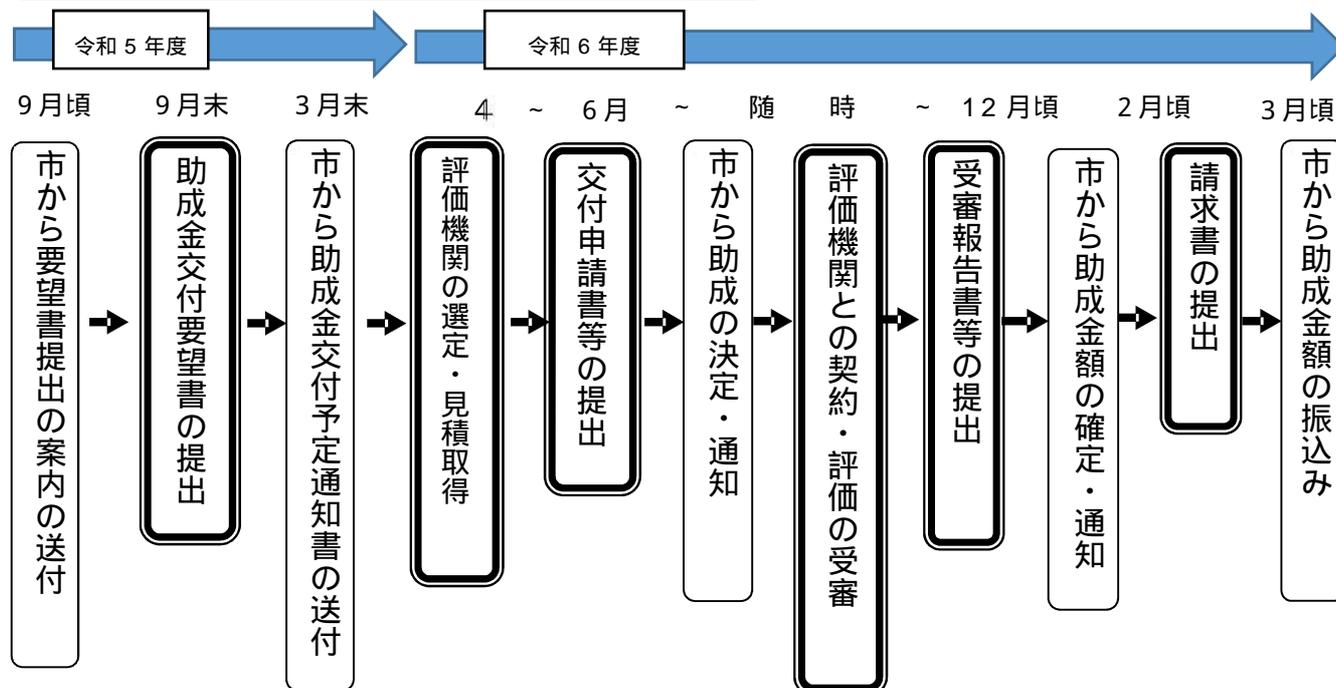
東京都福祉サービス評価推進機構が認証した評価機関の実施する第三者評価を受審すること。

福祉サービスの提供を行う事業所を府中市内に設置し、運営していること。

第三者評価の結果の公表について同意すること。

第三者評価の受審費用について、国、東京都その他の地方公共団体等の助成の対象となっていないこと。

助成の流れ（令和 6 年度に助成を受ける場合）



助成の流れは令和 6 年度に福祉サービス第三者評価受審費助成制度を利用される場合を示しています。（令和 5 年度につきましては、令和 4 年 9 月 30 日までに要望書を市に提出した事業所が助成の対象となります。）

助成の対象となるサービス

高齢者サービスのみを抜粋

福祉サービスの種類	助成額	上限額
訪問介護	第三者評価の受審費用の総額 に2分の1を乗じて得た額	30万円
訪問入浴介護		
訪問看護		
通所介護		
認知症対応型通所介護		
短期入所生活介護		
特定施設入居者生活介護		
福祉用具貸与		
居宅介護支援		
介護老人保健施設		
軽費老人ホーム（ケアハウス）		
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		
小規模多機能型居宅介護		
看護小規模多機能型居宅介護		
認知症対応型共同生活介護(認知症高齢者グループホーム)	第三者評価の受審費用の総額	60万円

<この制度の問合せ先>

府中市福祉保健部地域福祉推進課

指導検査係 電話：042-335-4264

(東京都福祉サービス評価推進機構のパンフレットより)

第三者評価を実施するメリット



サービスの質を改善するための“気づき”が得られます。

評価結果と評価のプロセスから、サービスや経営の良い点や改善が望まれる点など、新たな「気づき」を得られ、福祉サービスや経営の質の継続的な向上が可能となります。

- ★利用者調査を行うことで、潜在化した**利用者の評価や意向を把握**できます。
- ★経営に詳しい評価者もいるため、**経営面で新たなヒント**を見つけることができます。



評価結果を公表することで、事業所をPRできます。

インターネットを通じて広く公表することで、事業の透明性を確保するだけでなく、サービス選択の情報源として利用者に活用していただけます。

- ★利用者本人や家族、地域の皆さんに、事業者としての考えや取り組み、**事業所の強みをPR**できます。
- ★他事業所の取り組みと比較することで、**事業改善のヒント**を得ることができます。

「サービスの質の向上に役立っています」—評価を受けた事業者の皆さんより—

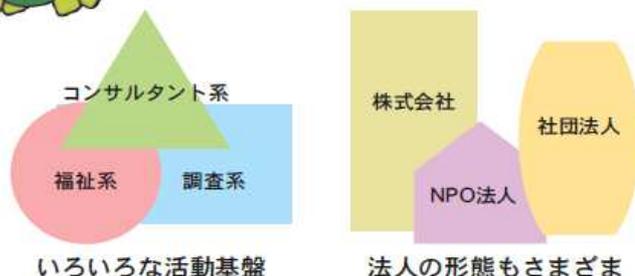
- ☞利用者や職員が、普段言うことのできなかつた生の声を知るきっかけになったと思う。
- ☞第三者の目で見られるということをきっかけに、職員が良い意味で緊張し、改善していこうという意識が高まったように思う。
- ☞多岐にわたる切り口で設問が出てくるため、日頃見過ごしたり気がつかないことについて、総点検でき定期的なチェックに役立つ。

評価を実施する際のポイント



事業者のニーズに合った評価機関を選択することができます。

- 東京都福祉サービス評価推進機構では多様な評価機関を認証しています。



福ナビ(<http://www.fukunavi.or.jp>)を参考に、「経営力を向上したい。経営に詳しい評価者がいて欲しい」、「提供しているサービスに詳しい評価者がいる評価機関に頼みたい」、といった観点で評価機関を探してみてください。



一部のサービスでは評価方式を選択することができます。

第三者評価には、「標準の評価」と費用面、作業量の負担が少ない「**利用者調査とサービス項目を中心とした評価**」があり、一部のサービスではどちらかを選択することができます。

第三者評価の具体的実施内容



第三者評価では利用者の声を聞く『利用者調査』と、事業者のサービス内容や組織経営を評価する『事業評価』を行います。

利用者・事業者双方が評価結果を有効に活用できるよう「重要な事項」「共通の尺度となる事項」という2つの視点から定めた「共通評価項目」を用いて調査を行います。

利用者調査

現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握

○「利用者調査」は「アンケート方式」、「聞き取り方式」、「場面観察方式」が設定され、**利用者の状況に応じた方式**で行います。

利用者調査の質問例

- あなたにとって、事業所での活動や機能訓練(体操や運動など)が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか
- 保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか(認可保育所)

事業評価

事業所の組織経営や現在提供されているサービスの質を評価するもの

○全職員による自己評価や訪問調査等をもとに、その事業所の状態を、評価機関が**総合的に**分析し、評価します。

事業評価(自己評価)の項目例

- 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者からみたサービスの現状・問題を把握している
- 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
- 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる

福祉サービス第三者評価の Q & A

Q 評価機関はどのように選ばいいですか？

A “とうきょう福祉ナビゲーション”で評価機関の情報を公表しています。その情報をもとに、
 ●活動基盤や経営形態、評価に対する考え方
 ●所属評価者の経歴
 ●過去の評価実績・評価内容
 ●評価料金(評価機関ごとに異なります)
 を選択のポイントとし、ご検討ください。評価機関の選択のためのチェックリストも公表しています。

Q 介護サービス情報の公表を実施すれば第三者評価を受けたことになりますか？

A いいえ。両制度は目的において一部重なっている部分はありますが、事実のみの公表である介護サービス情報の公表制度と、第三者評価制度は異なった性質を持っています。
 利用者や職員も含めた事業所の現在の状況を適切に把握し、よりよい事業所としていくためには介護サービス情報の公表を前提とした上で第三者評価を実施することが必要であると言えます。

Q 評価結果は必ず公表しなければなりませんか？

A 公表を前提として評価機関と契約を交わしていただきます。公表内容については、評価結果のフィードバックの際に、お互い納得がいくまで話し合うことができます。その結果、納得がいかない場合は、評価結果を公表しないことも選択できます。



「ひょうかめ」

東京都福祉サービス第三者評価マスコットキャラクター紹介

“一歩一歩着実に”サービス改善を行うことを表すモチーフとして亀をキャラクターに選定し、甲羅のスパイラルアップする矢印は、評価を受ける事で事業所のサービスの質を向上させていくことをイメージできるようにデザインしています。