

令和6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7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】

サービスの質の確保



保険給付の適正化

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) 指導の方法等について

指導の形態には次の2つがあります。

① 集団指導

指導の対象となるサービス事業所等に対し、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うものです。正確な情報の伝達・共有による不正等の行為の未然防止を目標とし、介護保険事業者に対し情報のインプットを図るために行っています。

② 運営指導（令和年3年度以前は「実地指導」の名称で実施）

原則、指定又は許可の有効期間内に少なくとも1回以上、指導の対象となる介護保険施設等について行われます。居住系サービスや施設サービスについては、3年に1回以上の頻度で行うことが望ましいとされています。

実施の方法は、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っています。

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。

また、運営指導は、次の3つの観点から、必要な指導を行っています。

！ 介護サービスの実施状況指導

- ➡利用者に対するサービスの質を確認するために行う指導
 - ・ケアマネジメント・プロセスに基づくサービス実施の確認
 - ・サービスを受ける利用者の生活実態の把握
 - ・サービスの適正性の確認
 - ・高齢者虐待及び不適切な身体的拘束等の発見や防止

！ 最低基準等運営体制指導

- ➡基準等に規定する運営体制を確認するために行う指導
 - ・サービスの質を確保するための体制に関する確認

！ 報酬請求指導

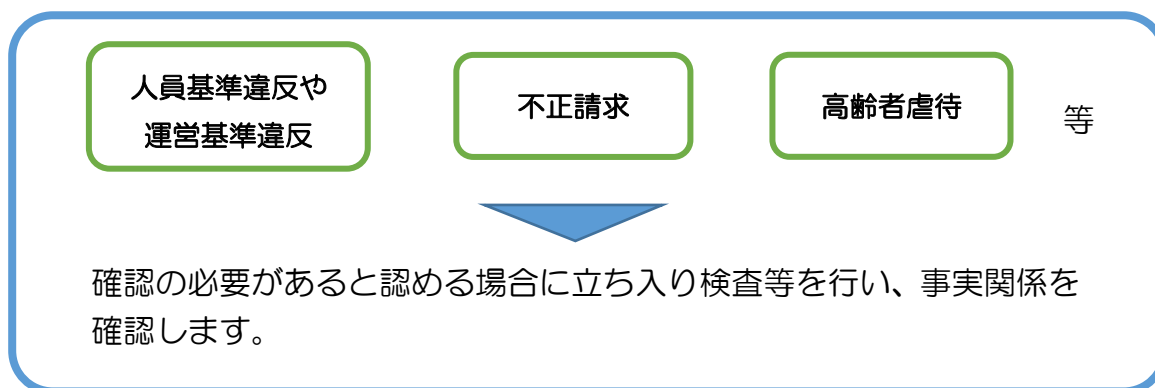
- ➡介護保険給付の適正な事務処理を支援し、要件に適合したサービスの実施を支援することにより、不正請求の防止と制度管理の適正化を図るための指導
 - ・主として各種加算に関する算定及び請求状況についての確認
 - ・不十分な取扱いがないか、正しい理解がされているかの確認

【指導当日のお願い】

運営指導当日の確認作業を速やかに行うため、運営指導前に事前にお伝えしている当日準備書類については、指導当日に検査会場に速やかに並べることができる状態でご準備ください。当日の進行がスムーズになり、指導時間の短縮にもつながります。

また、IT 機器等で管理されている記録等については、事前の紙ベースでの準備は不要です。その場合、当該記録が確認できるIT機器をご用意いただき、当日に操作・説明ができる体制をご準備いただきますよう、お願いいたします。（紙ベースでの提示を制限するものではありません。）

(3) 監査について



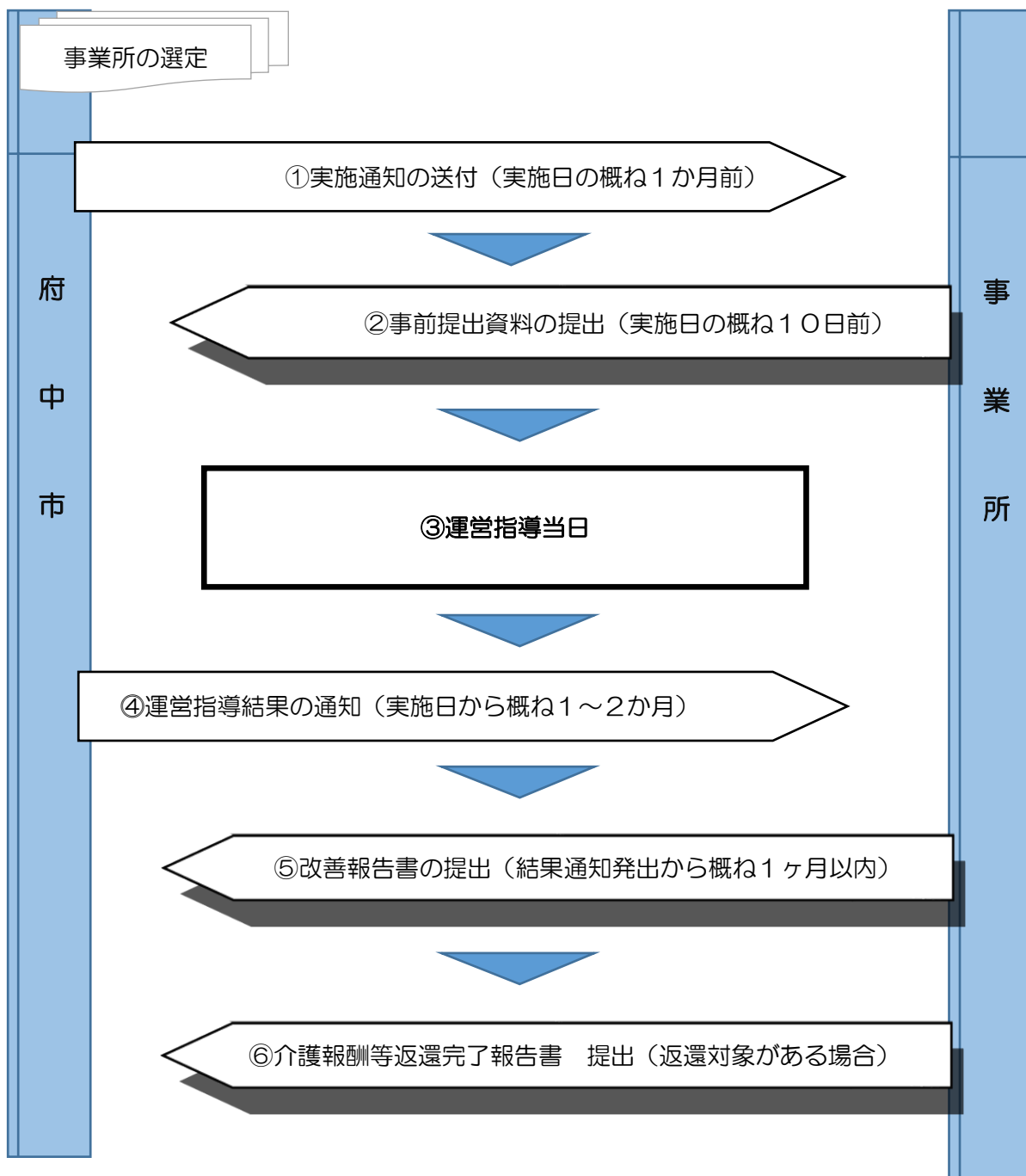
監査は、介護サービス事業所等において人員基準違反や運営基準違反、不正請求、高齢者虐待等が認められた場合やそのおそれがある場合に介護保険法第76条等に基づき、報告、帳簿書類等の物件の提示を求め、関係者の出頭、質問を行うことにより情報を収集するとともに、現地に立ち入って検査を行い、事実関係を確認する行為です。行政機関が行う検査により事実関係が確認され、改善が必要とされた場合は、改善を求める勧告、さらには、改善命令等の行政処分につながる可能性があります。

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。

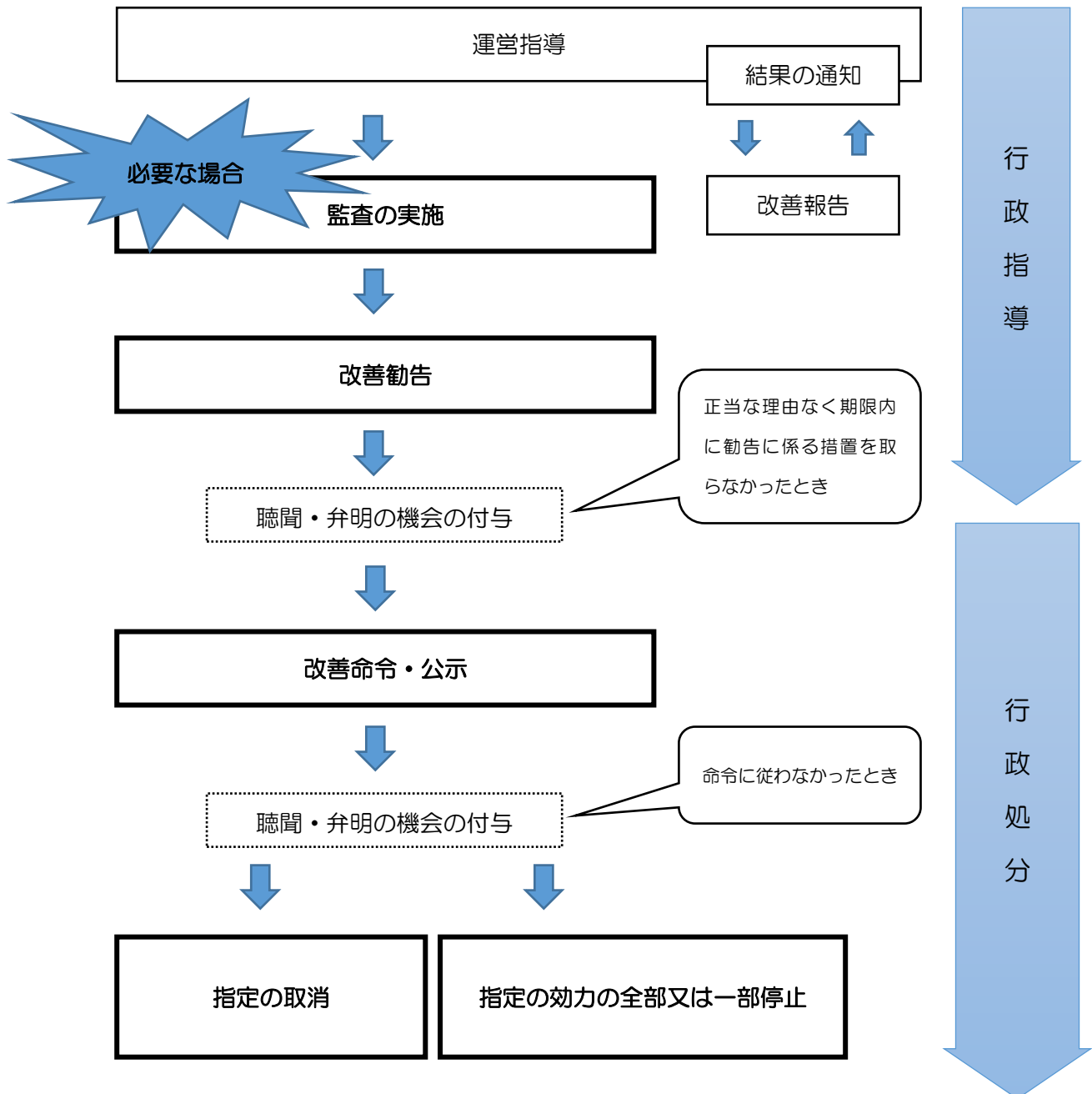
(4) 運営指導の流れ



※ 市のホームページ上において、毎年5月頃に、前年度の指導結果についての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、指導当日の終了時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。

指摘事項のうち、後日、文書で改善報告を提出する必要があるものは「文書指摘」として、後日、市から発送される通知でお伝えし、事業所からの改善報告をいただくようになります。

ここでは、昨年度の指導において、サービス種別に関わらず、特に多かった改善を要する事項（文書指摘以外の指摘事項も含む）について、3点説明いたします。

① 記録の整備について

運営指導で事業所に資料の提示を求めた際に、次のような事例がありました。

【例】

- アセスメントを実施したとの説明があるものの、そのアセスメント記録が見当たらず、実施していることが確認できない事例
- アセスメントを実施したとの説明があるものの、メモのような記述が残されているだけで、情報が整理されておらず、内容が不明確な事例（サービス担当者会議の記録でも同様の事例あり）
- モバイル端末等に、利用者の状況を書き留めたメモや写真をバラバラに保存し、事業所に戻ってから記録簿等に反映していないため、記録として有効に活用されていない事例
- サービス事業所へサービス計画を交付しているが、いつ交付したのか、支援経過記録等に記述がなく、送付文書の写し等もないことにより、交付した事実が疑われる事例
- アセスメント記録、サービス担当者会議の記録、ケアプランまたは利用者の同意を得た書類等、それらの日付欄に、空白や日付誤りが散見される事例
- 利用者から同意、署名を得た資料が、利用者ファイルに保管されておらず、書類がどこに行ったのかわからなくなっている事例
- 書類をクリアファイル等に溜めているだけで、時系列や種類ごとに整理されておらず、状況を把握できる状態となっていない事例（書類の有無すらわからない事例）
- 利用者のファイルから別の利用者の資料が出てくる事例

ポイント

- ❗ 記録は、事業所が介護報酬を請求する根拠にもなり、また、事業所内での正確な情報共有や、利用者状態像の正確な把握、利用者へのサービス提供理由や経緯の把握等、あらゆる面で活用される極めて重要なものです。
- ❗ 基準上で、書類を保存することが求められている書類を作成・保存しておくことは勿論ですが、それ以外にも、支援経過記録等に、いつ、誰が（誰に）、何を（どのように、なぜ）したか、といった記録を、その都度、正確に付けておくことも非常に大切です。
- ❗ 特に、基準で求められている対応を行った場合には、必ずその事実を記録等するようにしてください。記録が全くなないと実施の事実が疑われることもあります。
- ❗ 記録を求められた際には、速やかに提示できるよう、事業所内の記録は常に整理しておくように心がけてください。後日確認できない記録は、記録としての価値が失われてしまうことにご注意ください。

（参考）

【★基準上で求められている記録の例】

- ・サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- ・居宅サービス計画
- ・アセスメントの結果の記録
- ・サービス担当者会議の記録
- ・モニタリングの結果の記録
- ・苦情の内容の記録
- ・事故の状況及び処置の記録
- ・個別サービス計画
- ・具体的なサービス内容の記録
- ・身体的拘束等の記録
- ・運営推進会議に関する記録
- ・各加算報酬を請求する上で必要とされる記録、計画、資料等

【★基準上で記録の作成までは言及されていないものの、当該対応を実施していれば通常存在することが想定される記録や、当該対応について実施の裏付けとなる記録の例】

- ・各種委員会や会議、研修、訓練等の記録
- ・支援経過記録等における個々の具体的な対応内容の記録

② 衛生管理・事業所内設備について

デイサービスや施設系サービス等の現場において、事業所内設備等を巡視確認した際に、多く見られる事例は次のとおりです。

- ・埃や汚れが堆積し、不衛生な環境が目視できる事例
（指摘の多い箇所・エリア）
 - ★天井の換気扇、排気口周辺
 - ★食器棚等の家具の上、冷蔵庫の上等（埃が積もっていることが、見上げると確認できるレベル）
- ・ペーパータオルの取付方法に改善が必要な事例
（未使用のペーパーが水滴で汚れないように、平置きにしないことが望ましい）
- ・ノロ対策キットとして、消毒用品や、汚物処理グッズが一まとめに用意されていない事例（一か所に揃えておくことが望ましい）
- ・耐震対策が一部の家具でされていない事例
- ・利用者スペースの壁面の掲示物に画鋐が使用されている事例

ポイント

- ⚠ 事業所内での定期的な清掃を心掛け、清掃箇所のチェックシートや清掃カレンダーを作り、日常業務に計画的に組み込む等の工夫が有効です。
特に上面の清掃は疎かになっていることがよくあるので、意識して取り組みましょう。
- ⚠ ペーパータオルはほとんどの事業所で複数箇所での設置が見られますが、適切でない箇所がある場合がありますので、全ての箇所をご確認ください。ペーパー取り出し口を横や真下に向けて壁面に取付ける等の水滴対策が有効です。
- ⚠ 耐震対策においても、全ての転倒の可能性がある家具等に、漏れなく備え付けられているかご確認ください。
- ⚠ 画鋐の使用は、壁面からの落下等により利用者のケガにつながる可能性があります。テープ留め等の、落下しても危険のない固定方法に変更する等、万が一に備えてリスクを軽減する方法をご検討ください。

③ 令和3年度改正事項の実施状況について

昨年度の集団指導においても、周知を行いました。取組状況に遅れや漏れが目立ちましたので、再度周知をいたします。（今年度には全て義務化となっています。）

セクシャルハラスメント・パワーハラスメントの防止の取組について

- ・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。
 - ➡パワーハラスメント防止に関する方針が定められていないことが散見されました。
- ・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と周知を行うことが必要です。
 - ➡事業所内でのミーティングによる周知や、事務所スペース等に貼り紙をして周知等を行うことも効果的です。

（参考）

カスタマーハラスメントについては、対策義務はありませんが、事業主が講じることが望ましい取組として推奨されています。

業務継続計画の策定関係

- ・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。
 - ➡訓練の実施が遅れている事業所が散見されました。
- なお、業務継続計画未策定減算が令和6年度改正で創設されています。

感染症の予防及びまん延防止措置関係

- ・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。
 - ➡委員会の設置が遅れている事業所が散見されました。
 - ➡訓練の実施が遅れている事業所が散見されました。

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。
 - ➡委員会の設置が遅れている事業所が散見されました。
- なお、高齢者虐待防止措置未実施減算が令和6年度改正で創設されています。

4 令和7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。

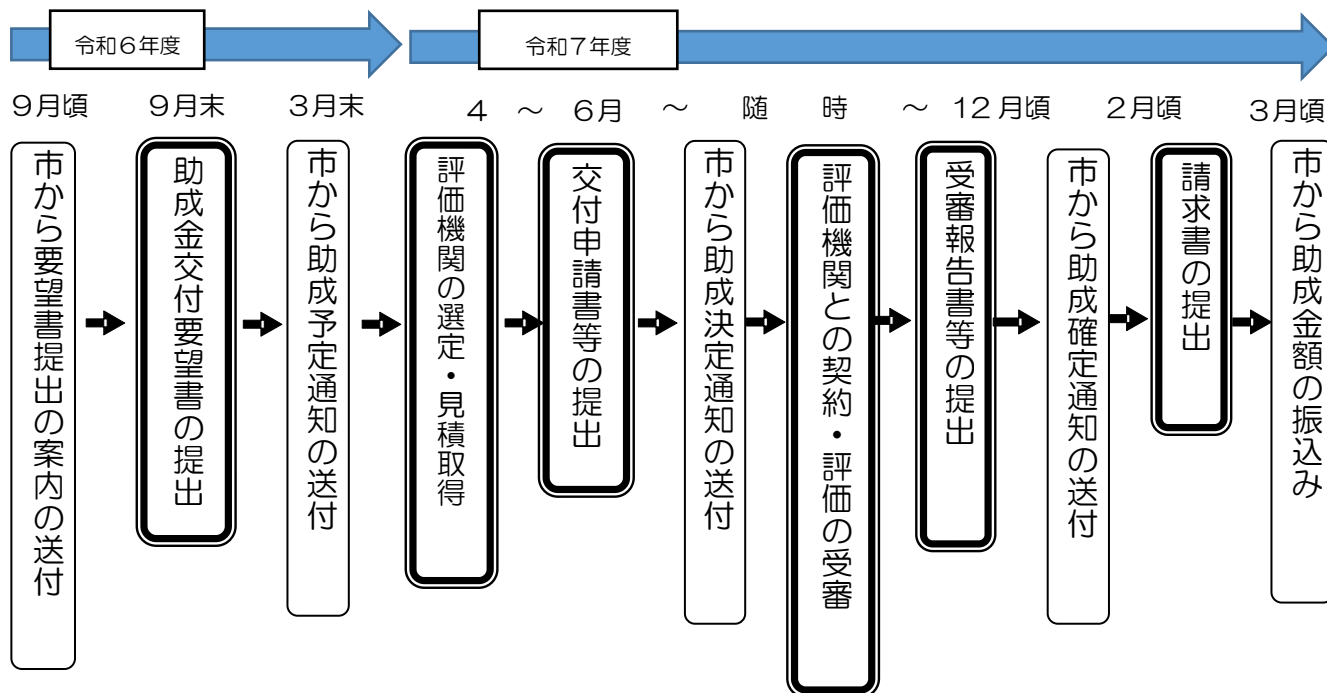
第三者評価の受審費用の全額または1/2を上限額の範囲で助成しています。（助成割合は各サービスにより異なります。）

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。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 第三者評価の結果の公表について同意すること。
- ④ 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7年度に助成を受ける場合）



※助成の流れは令和7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6年度につきましては、令和5年9月末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（予定）

※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		
地域密着型通所介護		
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—

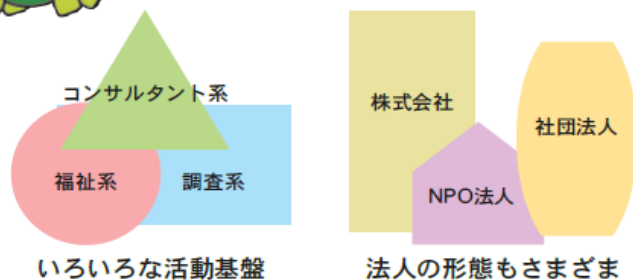
- ☞ 利用者や職員が、普段言うことのできなかった生の声を知るきっかけになったと思う。
- ☞ 第三者の目で見られるということをきっかけに、職員が良い意味で緊張し、改善していこうという意識が高まったように思う。
- ☞ 多岐にわたる切り口で設問が出てくるため、日頃見過ごしたり気がつかないことについて、総点検でき定期的なチェックに役立つ。

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。



【ひょうカメ】

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。