

ホームヘルプサービス 法令遵守対応実態調査 報告書

北海道ホームヘルプサービス協議会

はじめに

平成21年の介護報酬改定が始まり、介護保険法始まって以来、初めてのプラス改定が行われ、短時間における身体介護及び生活援助の介護報酬が増となったことや特定事業所加算の算定条件等が見直されました。

また、介護保険法等の改正により、介護報酬請求における虚偽申請等の不適正な運営に対して、指定・更新を認めない規定が適用されるとともに、指導と監査の明確な区分等がなされました。

ホームヘルプサービスを取り巻く状況は、これまでの度重なる制度改正及び報酬改定に伴い、その都度大きく変化しております。訪問介護事業所においては、日常的な施策の動向に影響されつつも、運営体制を少しずつ強化していくことが求められると思われます。

そこで、本協議会の制度推進委員会では、道内の訪問介護事業所を対象に行政機関による実地指導の指摘内容等について実態調査を実施し、今後のホームヘルプサービス事業運営のための法令遵守のあり方について検討いたしました。ホームヘルプサービス事業所の皆様の回答からは、実地指導における指摘件数が少なくなく、実地指導を通じて示された課題を共有化し検討していく必要性を実感いたしました。

各事業所におかれましては、今回の調査結果を参考に、適正な事業運営の基盤づくりについて、ご検討いただければ幸いと存じます。

最後に、調査にご協力いただいたホームヘルプサービス事業所関係者様、また、永田志津子委員長をはじめ、制度推進委員会委員の皆様より、多大なご尽力を賜りましたことに深く感謝申し上げます。

平成21年6月15日

北海道ホームヘルプサービス協議会
会長 力徳キヨ子

もくじ

はじめに	1
I 道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査の概要	5
1. 回答事業所の属性	6
(1) 所在地（地区）	6
(2) 開設年月	6
(3) 初回の指定年月	6
(4) 職員数	7
(5) 職員数の常勤換算数	8
(6) ヘルパー派遣時間数	8
2. 実地指導の状況	9
(1) 実地指導の有無	9
(2) 実地指導を受けた時期	9
(3) 実地指導における指摘の有無	10
3. 実地指導における指摘	11
(1) 実地指導における指摘件数	11
(2) 実地指導における主な指摘内容	12
4. 今後の事業展開における課題や展望及び実地指導に対する意見	21
(1) 今後の事業展開における主な課題や展望及び実地指導に対する主な意見	21
II 道内訪問介護事業所における法令遵守対応ヒアリング調査の概要	23
(1) ヒアリング調査①	24
(2) ヒアリング調査②	26
(3) ヒアリング調査③	28
(4) ヒアリング調査④	31
(5) ヒアリング調査⑤	34

III	まとめ	36
IV	ホームヘルプサービス運営事業の基盤強化に向けて	
	～制度推進委員会の活動から～	38
1.	制度推進委員会の設置とその目的	38
2.	制度推進委員会開催状況と議論の要旨	39
V	資料	41
1.	訪問介護「自己点検一覧表」(基準) (北海道保健福祉部施設運営指導課)	43
2.	大河原雅子参議院議員提出介護保険制度に関する質問主意書	58
3.	大河原雅子参議院議員提出介護保険制度に関する質問に対する答弁書	63
4.	道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査票	66
5.	道内訪問介護事業所における法令遵守対応ヒアリング調査票	75

I 道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査の概要

アンケートによる事業所調査

【調査概要】

1. 調査の目的

訪問介護事業所におけるホームヘルプサービスの質の確保や保険給付の適正化等を図るため、実地指導における指摘事項内容や、指摘事項に対する改善内容などについて把握し、法令遵守に基づいた事業運営を行うための基礎資料とすることを目的とする

2. 調査対象 会員事業所

3. 調査対象数 200箇所（申し出のあった準会員所属事業所1箇所含む）

4. 調査時期 平成21年1月（調査基準日平成21年1月21日、回答期日平成21年2月13日）

5. 調査方法 郵送による調査用紙及びフロッピーの配布、留め置き自記式による記入

6. 有効回答数 139箇所（回収率69.5%）

集計表記上の留意

◇百分率(%)表示については、小数点第二位を四捨五入して表示。
したがって、全体の合計は必ずしも100%にならない場合がある。
なお、表記上はすべて100.0%で表している。

1. 回答事業所の属性

(1) 所在地（地区）（問1）

回答事業所の所在地は、「上川」が17ヶ所で12.2%と最も多く、次に多いのが「空知」の15ヶ所で10.8%であった。

表1 事業所の所在地

	事業所数	札幌	石狩 (札幌を除く)	渡島	帶広	後志	空知	上川	留萌	宗谷	網走	胆振	日高	十勝	根室	稚内	無回答
	139	14	6	11	3	10	15	17	3	5	14	10	5	13	7	0	
	100.0%	10.1%	4.3%	7.9%	2.2%	7.2%	10.8%	12.2%	2.2%	3.6%	10.1%	7.2%	3.5%	9.4%	5.0%	4.3%	0.0%

(2) 開設年月（問4）

回答事業所における開設年月は、「平成12年度」が75ヶ所の54.0%と最も多く、次に多いのが「平成11年度以前」の23ヶ所で16.5%であった。

表4 事業所の開設年月（年度で入力）

所在地	所在年度	H11以前	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	無回答
札幌		14	2	3	1	1	1	2	0	2	0	0
	100.0%	14.3%	21.4%	7.1%	7.1%	7.1%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
石狩(札幌を除く)		6	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0
	100.0%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.7%	0.0%	0.0%
渡島		11	3	4	0	0	0	0	2	1	1	0
	100.0%	27.3%	38.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
帶広		3	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後志		10	2	7	0	0	0	0	0	1	0	0
	100.0%	20.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
空知		15	0	8	0	0	2	2	1	2	0	0
	100.0%	0.0%	53.3%	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%	6.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
上川		17	3	12	0	0	1	0	0	1	0	0
	100.0%	17.6%	70.6%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%
留萌		3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宗谷		5	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0
	100.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
網走		14	2	8	0	0	1	0	2	0	0	0
	100.0%	14.3%	64.3%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
胆振		10	3	5	0	0	0	0	2	0	0	0
	100.0%	30.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日高		6	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
十勝		13	2	6	0	1	0	0	1	1	0	2
	100.0%	15.4%	46.2%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	15.4%	0.0%
根室		7	1	3	0	0	0	0	1	0	0	2
	100.0%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%
稚内		8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計		139	23	76	1	2	5	4	12	7	8	5
	100.0%	16.5%	54.0%	0.7%	1.4%	3.6%	2.9%	8.8%	5.0%	3.5%	3.6%	0.0%

(3) 初回の指定年月（問5）

回答事業所における初回の指定年月は、「平成12年度」が98ヶ所の70.5%と最も多く、次に多いのが「平成18年度」の9ヶ所の6.5%であった。

表5 事業所の初回の指定年月（年度で入力）

所在地	所在年度	H11以前	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	無回答
札幌		14	1	5	0	1	1	1	3	1	0	0
	100.0%	7.1%	35.7%	0.0%	7.1%	7.1%	14.3%	0.0%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%
石狩(札幌を除く)		6	1	4	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0%	16.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
渡島		11	0	8	0	0	0	0	1	1	0	0
	100.0%	0.0%	72.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
帶広		3	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後志		10	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
空知		16	0	8	0	0	2	3	0	2	0	0
	100.0%	0.0%	53.3%	0.0%	0.0%	13.3%	20.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
上川		17	0	16	0	1	0	0	0	0	1	0
	100.0%	0.0%	88.2%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%
留萌		3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宗谷		5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%
網走		14	0	11	0	0	1	0	2	0	0	0
	100.0%	0.0%	76.5%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
胆振		10	0	8	0	0	0	0	2	0	0	0
	100.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日高		6	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
十勝		13	0	8	0	1	0	1	0	1	0	2
	100.0%	0.0%	61.5%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	15.4%	0.0%
根室		7	1	3	0	0	0	0	1	0	0	2
	100.0%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%
稚内		8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計		139	3	98	0	3	4	8	8	9	3	5
	100.0%	2.2%	70.5%	0.0%	2.2%	2.8%	4.3%	5.8%	6.5%	2.2%	3.5%	0.0%

(4) 職員数(問6)

回答事業所における常勤の職員数は、「3人」が35ヶ所の25.2%と最も多く、次に多いのが「2人」の30ヶ所の21.6%であった。また、非常勤では、「5~9人」が30ヶ所の21.6%と最も多く、次に多いのが「1人」「10~14人」の17ヶ所の12.2%であった。

表6 事業所の職員数

ア. 常勤

所在地	所在地数	1人	2人	3人	4人	5~9人	10~14人	15~19人	20人以上	割合%
札幌	14	0	2	5	3	3	0	1	0	0
	100.0%	0.0%	14.3%	35.7%	21.4%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%
石狩(札幌を除く)	8	0	2	1	2	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	33.3%	16.7%	33.3%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
恵庭	11	0	2	3	2	3	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	18.2%	27.3%	18.2%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
横山	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0
	100.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後志	10	0	4	0	1	4	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	40.0%	0.0%	10.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
空知	15	0	6	3	3	2	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	40.0%	20.0%	20.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
上川	17	1	3	3	6	3	1	0	0	0
	100.0%	5.9%	17.6%	17.6%	35.3%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
留萌	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
胆振	5	0	0	2	1	1	1	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
網走	14	1	0	3	2	1	3	0	0	0
	100.0%	7.1%	0.0%	50.0%	14.3%	7.1%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
胆振	10	1	2	4	1	1	1	0	0	0
	100.0%	10.0%	20.0%	40.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
日高	5	0	1	1	1	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
十勝	15	0	2	2	2	5	1	1	0	0
	100.0%	0.0%	13.3%	13.3%	13.3%	33.3%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
釧路	7	0	3	2	0	1	0	1	0	0
	100.0%	0.0%	42.9%	28.6%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
稚内	6	0	3	2	1	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	139	4	30	35	28	29	10	3	0	0
	100.0%	2.9%	21.8%	25.2%	20.1%	20.9%	7.2%	2.2%	0.0%	0.0%

イ. 非常勤

所在地	所在地数	0人	1人	2人	3人	4人	5~9人	10~14人	15~19人	20~24人	25~29人	30~34人	35~39人	40~44人	45~49人	50人以上	割合%
札幌	14	0	0	2	1	0	1	2	3	1	1	1	0	0	0	2	0
	100.0%	0.0%	0.0%	14.3%	7.1%	0.0%	7.1%	14.3%	21.4%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
石狩(札幌を除く)	8	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0
	100.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
恵庭	11	1	1	0	1	1	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0
	100.0%	8.1%	8.1%	0.0%	9.1%	9.1%	27.3%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
横山	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後志	10	1	4	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	100.0%	10.0%	40.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
空知	16	1	1	2	3	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	6.7%	6.7%	18.8%	20.0%	0.0%	25.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
上川	17	0	4	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	23.5%	0.0%	17.6%	5.9%	55.3%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%
留萌	3	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東谷	5	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	100.0%	40.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%
網走	14	2	1	1	3	0	3	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	100.0%	14.3%	7.1%	7.1%	21.4%	0.0%	21.4%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國縫	10	0	3	0	0	0	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	100.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
日高	5	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
十勝	15	0	0	1	3	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	0.0%	7.7%	23.3%	7.7%	23.3%	23.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
釧路	7	0	1	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
稚内	6	0	0	0	0	0	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	139	8	17	8	15	5	30	17	14	3	3	3	1	0	1	2	11
	100.0%	5.7%	12.2%	5.8%	10.3%	3.6%	21.0%	12.2%	10.1%	2.2%	2.2%	2.2%	0.7%	0.0%	0.7%	1.4%	7.0%

(5) 職員数の常勤換算数（問7）

回答事業所における職員数の常勤換算数は、「2.5～4.9」が64ヶ所の46.0%と最も多く、次に多いのが「5.0～9.9人」の47ヶ所の33.8%であった。

表7 事業所における職員数の常勤換算数

所在地	所在地数	2.5～4.9人	5.0～9.9人	10.0～14.9人	15.0～19.9人	20.0以上	その他	無回答
札幌	14	8	4	2	1	0	0	1
	100.0%	42.9%	28.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%	7.1%
石狩(札幌を除く)	8	2	2	1	0	1	0	0
	100.0%	25.0%	33.3%	16.7%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%
渡島	11	4	5	1	0	1	0	0
	100.0%	36.4%	45.5%	8.1%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
檜山	3	2	1	0	0	0	0	0
	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後志	10	6	1	2	0	0	0	1
	100.0%	60.0%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%
空知	15	10	4	0	0	0	1	0
	100.0%	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%
上川	17	9	6	1	0	0	0	1
	100.0%	52.9%	35.3%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%
留萌	3	1	1	0	0	0	0	1
	100.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
東谷	5	3	2	0	0	0	0	0
	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
網走	14	7	4	3	0	0	0	0
	100.0%	50.0%	28.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
胆振	10	6	3	1	0	1	0	0
	100.0%	50.0%	30.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
日高	8	1	2	2	0	0	0	0
	100.0%	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
十勝	13	5	6	1	0	1	0	0
	100.0%	38.5%	46.2%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%
釧路	7	1	4	1	1	0	0	0
	100.0%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
根室	6	2	2	1	1	0	0	0
	100.0%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	138	64	47	18	3	4	1	4
	100.0%	46.0%	33.8%	11.5%	2.2%	2.9%	0.7%	2.9%

(6) ヘルパー派遣時間数（問8）（平成20年12月分）

回答事業所における1ヵ月あたりのヘルパー派遣時間数は、「150～299時間」が32ヶ所の23.0%と最も多く、次に多いのが「300～449時間」で、18ヶ所の12.9%であった。

表8 事業所におけるヘルパー派遣時間数

所在地	所在地数	149時間以下	150～299時間	300～449時間	450～599時間	600～749時間	750～899時間	900～1199時間	1200～1499時間	1500時間以上	無回答
札幌	14	1	2	0	0	0	2	1	2	4	2
	100.0%	7.1%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	7.1%	14.3%	28.6%	14.3%
石狩(札幌を除く)	8	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0
	100.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
渡島	11	1	2	2	1	3	0	0	1	1	0
	100.0%	9.1%	18.2%	18.2%	9.1%	27.3%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%
檜山	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後志	10	4	3	1	0	0	0	0	2	0	0
	100.0%	40.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
空知	15	1	6	2	3	1	1	0	1	9	0
	100.0%	6.7%	40.0%	13.3%	20.0%	6.7%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%
上川	17	2	5	4	1	2	0	2	1	0	0
	100.0%	11.8%	29.4%	23.5%	5.9%	11.8%	0.0%	11.8%	5.9%	0.0%	0.0%
留萌	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
東谷	5	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
網走	14	2	4	1	1	1	2	1	1	1	0
	100.0%	14.3%	28.6%	7.1%	7.1%	7.1%	14.3%	7.1%	7.1%	7.1%	0.0%
胆振	10	3	0	3	1	0	0	1	0	0	2
	100.0%	30.0%	0.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	20.0%
日高	5	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	100.0%	40.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
十勝	13	3	1	1	3	2	0	1	0	1	1
	100.0%	23.1%	7.7%	7.7%	23.1%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	7.7%
釧路	7	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
	100.0%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%
根室	6	0	1	1	1	2	0	0	0	1	0
	100.0%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	138	21	32	18	14	12	8	9	10	10	7
	100.0%	15.1%	23.0%	12.9%	10.1%	8.8%	4.3%	6.5%	7.2%	7.2%	5.0%

2. 実地指導の状況

(1) 実地指導の有無（問9）

回答事業所における実地指導の有無については、「受けたことがある」が116ヶ所の83.5%で、「受けたことがない」が23ヶ所の16.5%であった。地区別で見ると、釧路地区においてのみ、「受けたことがある」という回答よりも「受けたことがない」と回答する事業所が多かった。

表9 実地指導の有無

所在地	所在地数	受けたこと がある	受けたこと がない	無回答
札幌	14	9	5	0
100.0%	84.3%	35.7%	0.0%	
石狩(札幌を除く)	6	1	0	0
100.0%	66.7%	16.7%	0.0%	
渡島	11	9	2	0
100.0%	81.8%	18.2%	0.0%	
稚山	3	2	1	0
100.0%	66.7%	33.3%	0.0%	
後志	10	10	0	0
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
空知	15	12	3	0
100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	
上川	17	15	2	0
100.0%	88.2%	11.8%	0.0%	
留萌	3	3	0	0
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
宗谷	5	5	0	0
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
網走	14	14	0	0
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
恵庭	10	8	1	1
100.0%	90.0%	10.0%	0.0%	
日高	5	4	1	0
100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	
十勝	13	11	2	0
100.0%	84.6%	15.4%	0.0%	
釧路	7	2	5	0
100.0%	28.6%	71.4%	0.0%	
根室	6	6	0	0
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
稚内管	0	0	0	0
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
合計	139	116	23	0
100.0%	83.5%	16.5%	0.0%	

(2) 実地指導を受けた時期（(1)で、「受けたことがある」と回答した事業所を抽出）（問10）

回答事業所における実地指導を受けた時期は、「平成18～平成20年度」が75ヶ所で全体の6割を越えている。

表10 実地指導を受けた時期（問9で、「受けたことがある」と回答した事業所を抽出）（年度で入力）

所在地	所在地数	H14以前	H15～H17	H18～H20	無回答
札幌	8	2	0	7	0
100.0%	22.2%	0.0%	77.8%	0.0%	
石狩(札幌を除く)	5	1	1	3	0
100.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	
渡島	9	0	3	6	0
100.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	
稚山	2	0	0	2	0
100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
後志	10	0	2	8	0
100.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	
空知	12	0	4	8	0
100.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	
上川	15	1	7	7	0
100.0%	6.7%	46.7%	46.7%	0.0%	
留萌	3	0	0	3	0
100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
宗谷	5	0	0	5	0
100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
網走	14	0	7	7	0
100.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	
恵庭	9	1	1	6	1
100.0%	11.1%	11.1%	66.7%	11.1%	
日高	4	0	1	3	0
100.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	
十勝	11	1	6	5	0
100.0%	9.1%	45.5%	45.5%	0.0%	
釧路	2	0	2	0	0
100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
根室	6	0	1	5	0
100.0%	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	
稚内管	0	0	0	0	0
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
合計	116	6	34	75	1
100.0%	5.2%	28.3%	64.7%	0.9%	

(3) 実地指導における指摘の有無 ((1) で、「受けたことがある」と回答した事業所を抽出) (問11)

回答事業所における実地指導の指摘の有無については、「受けたことがある」が97ヶ所の83.6%で、「受けたことがない」が18ヶ所の15.5%であった。

表11 実地指導における指摘の有無 (問9で、「受けたことがある」と回答した事業所を抽出)

所在地	所在地数	受けたことがある	受けたことがない	無回答
札幌	8	7	2	0
	100.0%	77.8%	22.2%	0.0%
石狩(札幌を除く)	5	4	1	0
	100.0%	80.0%	20.0%	0.0%
根室	9	9	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
積丹	2	2	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
後志	10	10	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
空知	12	10	2	0
	100.0%	83.3%	16.7%	0.0%
上川	16	13	2	0
	100.0%	88.7%	13.3%	0.0%
留萌	3	3	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東谷	5	2	3	0
	100.0%	40.0%	80.0%	0.0%
網走	14	13	1	0
	100.0%	92.9%	7.1%	0.0%
胆振	9	8	0	1
	100.0%	88.9%	0.0%	11.1%
日高	4	4	0	0
	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
十勝	11	7	4	0
	100.0%	63.6%	36.4%	0.0%
釧路	2	0	2	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
根室	8	5	1	0
	100.0%	62.5%	16.7%	0.0%
無回答	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	118	97	18	1
	100.0%	83.8%	15.5%	0.5%

3. 実地指導における指摘

(1) 実地指導における指摘件数

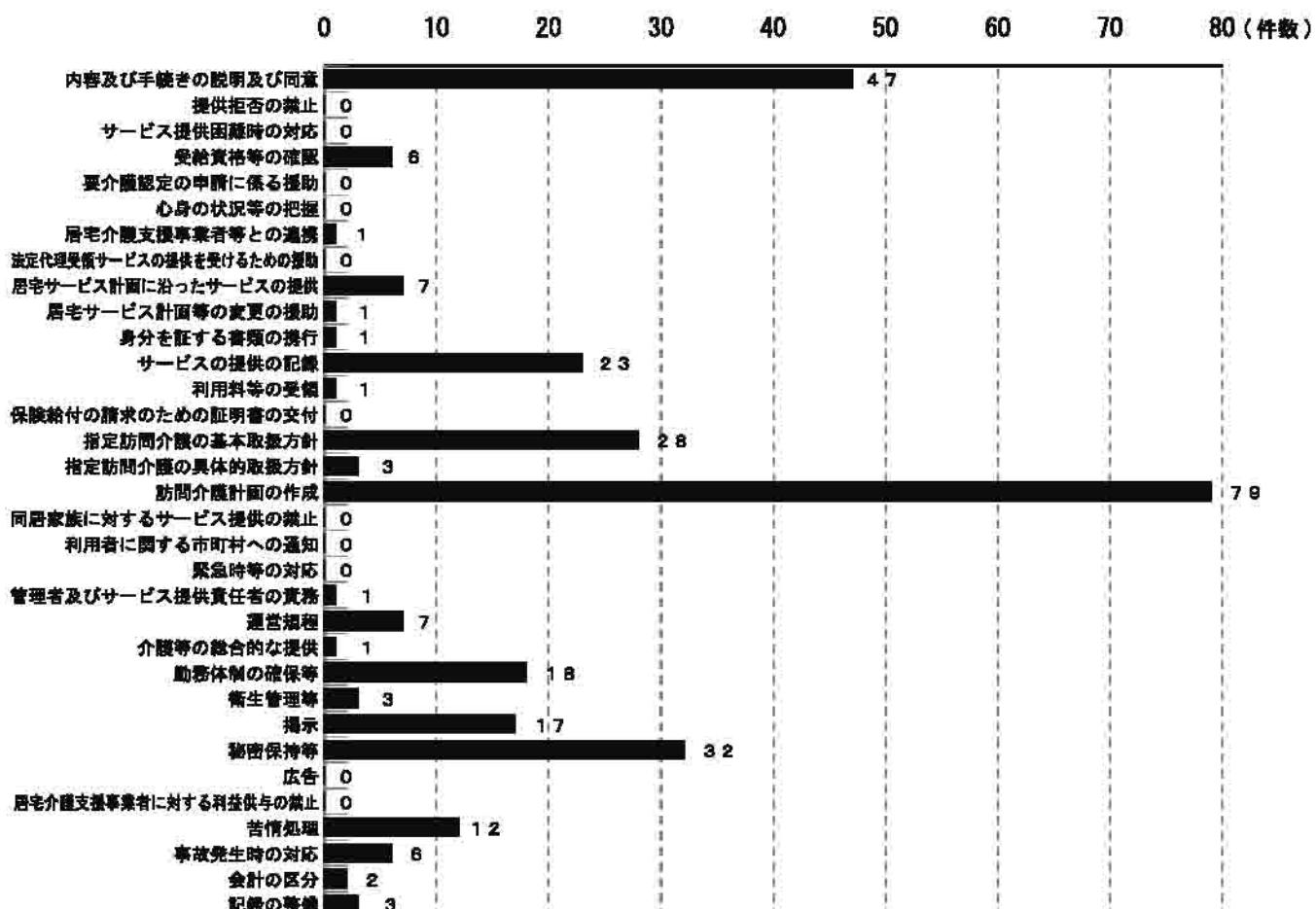
問11で、実地指導で指摘を受けたことがある事業所97箇所の指摘事項等について回答を求めたところ、全体で325件あった。その内訳は、「I 人員基準」が9件(2.8%)、「II 設備基準」が4件(1.2%)、「III 運営基準」が299件(92.0%)、その他(「IV その他」)が13件(4.0%)であった。

表1 各基準等における回答事業所数



次に最も指摘の多い「III 運営基準」について、その内訳を見ると、以下の表となる。「訪問介護計画の作成」が79件で最も多く、次に、「内容及び手続きの説明及び同意」の47件、そして「秘密保持等」の32件と多く指摘されている。

表2 III 運営基準の各指摘事項における回答事業所数



(2) 実地指導における主な指摘内容（問12）

実地指導で受けた指摘事項における主な指摘内容については以下のとおりである。

※件数～回答事業所数

※下線部分～指摘内容が複数あるもの

	指摘事項（根拠法令）	件数	主な指摘内容
I 人 員 基 準	訪問介護員等の員数 (法第74条第1項 平11厚令37第5条第1項) P43 参照	3	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿、業務日誌の整理が不十分で、人員基準が確保されているか確認が困難。 ・<u>訪問介護員等の員数が常勤換算方法で2.5を満たしていない。</u>
	サービス提供責任者 (平11厚令37第5条第2項 平11老企25第3の一の1 の(2)の① 平11老企25第3の一の1 の(2)の②) P43~44 参照	5	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護事業のサービス提供責任者と居宅介護支援事業所の介護支援専門員とは兼務できない。 ・サービス提供責任者は、常勤で専ら指定訪問介護事業に従事しなければならないとされている。自治体独自事業のヘルパー業務に従事した場合は、訪問介護事業所の人員基準を満たさなくなることから、基準に適合する人員配置をすること。 ・訪問介護以外の職務に従事している者がサービス提供責任者に配置されている。 ・訪問介護事業所のサービス提供責任者の人数について、訪問介護員の人数と平均サービス延べ時間数により見直しが必要である。
	管理者 (平11厚令37第6条) P44 参照	1	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者が同一敷地内に従事していない。
II 設 備 基 準	設備及び備品等 (法第74条第2項 平11厚令37第7条 平11老企25第3の一の2 の(2) 平11厚令37第7条 平11老企25第3の一の2 の(3)) P44~45 参照	4	<ul style="list-style-type: none"> ・洗浄設備の平面図がない。 ・事業所の平面図が現在のものと違う。 ・施設の平面図はあるが、事業所内の平面図がない。 ・手洗い場の手ふきタオルを共用しない。

<p>III 運営基準</p> <p>内容及び手続きの説明及び同意 (法第74条第2項 平11厚令37第8条 平11老企25第3の一の3 の(1)) P45 参照</p>	<p>4 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>重要事項説明書に、事故発生時の対応・苦情処理の体制及び手順内容が記載されていない。</u> ・運営規程に交通費の記載がないのに、重要事項説明書で実費と記載されている。 ・重要事項説明書に運営規程の概要の記載がない。 ・<u>重要事項説明書と運営規程の記載内容に相違がある。</u> ・利用申込者又は家族に運営規程の交付をしていない。 ・<u>利用申込者又は家族に勤務体制表の交付をしていない。</u> ・利用料のうち、特別地域加算に関する記載がない。 ・<u>利用者への重要事項説明書の交付・説明・同意を得っていない。</u> ・<u>居宅サービス計画の原案の内容について、文章による同意を得ていない。</u> ・重要事項、運営規程を自立支援法、居宅介護、重度訪問介護をまとめて作成しており、サービス種類ごとに重要事項、運営規定を作成すること。 ・重要事項の説明とマニュアルが不一致。 ・重要事項説明書における苦情処理の体制に関する説明が不充分であることから、次の事項について追記し、あらためて利用者及びその家族から同意を得ること。(ア) 苦情を受け付けるための窓口を設置するなどの必要な措置を講じていること。(イ) 苦情の内容を記録しておくこと。 ・重要事項に変更が出た場合、その都度届出が必要。 ・利用契約書及び重要事項説明書について、日付が漏れている事例が散見されたため、該当するものについて、必要事項を記載すること。 ・契約書について、契約をした日付を書き忘れている例が多く目立つ。 ・訪問介護時の所要時間の取扱いは、訪問介護計画に位置づけられた標準的な時間を算定すること。特に2人ヘルパー利用に関する位置づけは、訪問介護計画書に必ず明記（理由含む）の上、その所要時間も明確にすること。 ・散歩介助はサービス内容として不適切。 →利用者に説明し、サービスを中止する。 <p>※ (P63～65 V資料 3. 大河原雅子参議院議員提出介護保険制度に関する質問に対する答弁書 参照)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員が提供するサービスで介護保険の範囲に含まれないと考えられる事例について、事業所の実態に応じ、訪問介護員が行わないサービスを明文化した文書を利用者に配布すること。 (例) 仏壇の整理、清掃 など
<p>提供拒否の禁止 (平11厚令37第9条 平11老企25第3の一の3 の(2)) P45～46 参照</p>	<p>0</p>	

III 運営基準	サービス提供困難時の対応 (平11厚令37第10条) P46 参照	0	
	受給資格等の確認 (平11厚令37第11条第1項 平11厚令37第11条第2項) P46 参照	6	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定有無及び有効期間が確認されていない。 ・保険証の写しを保管すること。
	要介護認定の申請に係る援助 (平11厚令37第12条第1項 平11厚令37第12条第2項) P46~47 参照	0	
	心身の状況等の把握 (平11厚令37第13条) P47 参照	0	
	居宅介護支援事業者等との連携 (平11厚令37第14条第1項 平11厚令37第14条第2項) P47 参照	1	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業所との連携を密にすること。
	法定代理受領サービスの提供を受けるための援助 (平11厚令37第15条) P47 参照	0	
	居宅サービス計画に沿ったサービスの提供 (平11厚令37第16条) P48 参照	7	<ul style="list-style-type: none"> ・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訪問介護を提供すること。 ・訪問介護計画の目標の設定がない。 ・一部、居宅サービス計画と訪問介護計画における提供サービスに相違が認められたので改善を行うこと。
	居宅サービス計画等の変更の援助 (平11厚令37第17条) P48 参照	1	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業者への連絡内容に係る記録が不十分。
	身分を証する書類の携行 (平11厚令37第18条 平11老企25第3の1の3の(8)) P48 参照	1	<ul style="list-style-type: none"> ・身分証明書に事業所名が記載されていない。

III 運営基準	<p>サービスの提供の記録 (平11厚令37第19条第1項 平11厚令37第19条第2項) P48 参照</p>	2 3	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護記録を適正に整備すること。 ・<u>提供日時と簡単なサービス内容しか記入がないので訂正すること。</u> ・<u>記録を1日単位でまとめ書きしているのでサービス提供単位ごとに記入すること。</u> ・訪問介護記録内容が簡単な記載のため、要介護状態の軽減等を目的に計画的に介護が行われているか判断できない。 ・訪問介護記録において、提供した具体的なサービス内容や利用者の心身の状況等について記録すること。 ・サービス提供内容の一部のみを記載している事例や自立支援のための見守り的援助の具体的実施内容が記載されていない事例が確認された。サービス提供内容を漏れなく具体的に記載すること。 ・訪問日誌について、利用者からの確認印をその都度もらうこと。 ・サービス利用表への提供の記録が確認できない。 ・訪問介護記録は合理的に項目のチェック式にしたらどうか。 ・訪問サービス実績があるのに、記録漏れがあった。 ・特定事業所加算(Ⅱ)の算定について、「訪問介護の提供にあたっては、サービス提供責任者が、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あ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から適宜報告を受けること」について、利用者のADLや意欲の状況についての記録が不十分なため、特変がない場合であっても記録すること。
<p>利用料等の受領 (平11厚令37第20条第1項 平11厚令37第20条第2項 平11厚令37第20条第3項 平11厚令37第20条第4項 法第41条第8項 施行規則第65条) P49 参照</p>	1	<ul style="list-style-type: none"> ・通帳からの自動引落としや振込用紙で利用料を領収したときに領収書を交付していない。 	
<p>保険給付の請求のための証明書の交付 (平11厚令37第21条) P50 参照</p>	0		
<p>指定訪問介護の基本取扱方針 (平11厚令37第22条第1項 平11厚令37第22条第2項 (法第73条1項)) P50 参照</p>	2 8	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>作成済みの訪問介護計画書について、より具体的な目標が記載されていないので、目標の再検討をすること。</u> ・訪問介護計画の短期目標が介護員のサービス内容となっているため、利用者の達成可能な具体的な内容とするよう改善すること。 ・訪問介護記録の内容が計画的に行われているか判断できないので改善すること。 ・<u>自らサービスの質の評価を行い、その結果を改善すること。</u> ・<u>定期的にサービスの質の評価が行われていない。</u> ・利用者全員の分の評価ができていない。 ・介護保険対象外のサービスを提供し介護報酬を請求するのは不適切である。 	

III 運営基準	指定訪問介護の具体的取扱方針 (平11厚令37第23条第1号 平11厚令37第23条第2号 平11厚令37第23条第3号 平11厚令37第23条第4号) P50~51 参照	3	<ul style="list-style-type: none"> ・指定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、当該計画に沿って作成すること。 ・利用者の家族から、その都度の希望時のみに訪問介護の提供を行っている。 ・利用者又はその家族に対する、適切な相談及び助言について取組が不十分である。
	訪問介護計画の作成 (平11厚令37第24条第1項 平11厚令37第24条第2項 平11老企25第3の一の3 の(13)の② 平11厚令37第24条第3項 平11老企25第3の一の3 の(13)の③ 平11厚令37第24条第4項 平11厚令37第24条第5項 平11厚令37第24条第6項) P51 参照	7 9	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画書について、利用者本人が見てわかりやすく、見やすいものを作成すること。 ・<u>サービスの具体的な内容・手順及び所要時間等を記載した訪問介護計画を作成すること。</u> ・全体の目標があったが解決すべき課題（ニーズ）、それに対する長期目標・短期目標がなかった。 ・目標の記載はあるものの介護内容と結びついておらず不適切であるので様式の変更を含めて改善すること。 ・<u>援助の方向性や目標が設定されていない。</u> ・<u>記載すべき内容が不十分であり、様式の見直しを図ること。</u> ・<u>作成年月日、作成者、有効期限の記載がない。</u> ・<u>所要時間、日程等の記載が不十分。</u> ・<u>説明・同意・交付がされていない。</u> ・<u>交付した事実を確認する記録がない。</u> ・<u>利用者・家族等の同意欄がない。</u> ・<u>居宅サービス計画に沿った訪問介護計画が作成されていない。</u> ・<u>ケアプランの変更に伴う計画の見直しと、必要に応じた変更がなされていない。</u> ・<u>計画の実施状況の把握（モニタリング）を行った記録がない。</u> ・<u>訪問介護計画が作成されていないものがあった。</u> ・計画様式に評価実施欄を設けているにもかかわらず、必要事項の記載がなく、評価を行っていることが確認できない。 ・訪問介護計画において、有効期限経過後も更新されていないものが一部あった。 ・同意書に第三者契約の欄がない。 ・連続して同世帯の援助について、連続時間帯で支援内容が混合する事はないか。 →援助内容の時間配分がわかるような記録を付ける。
	同居家族に対するサービス提供の禁止 (平11厚令37第25条) P52 参照	0	
	利用者に関する市町村への通知 (平11厚令37第26条) P52 参照	0	
	緊急時等の対応 (平11厚令37第27条) P52 参照	0	

III 運 営 基 準	管理者及びサービス提供責任者の責務 (平11厚令37第28条第1項 平11厚令37第28条第2項 平11厚令37第28条第3項) P52 参照	1	<ul style="list-style-type: none"> ・非常勤職員の雇用契約で、契約及び決定行為等の雇用手手続きがなされていない。
	運営規程 (平11厚令37第29条) P53 参照	7	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員等の員数、訪問介護内容に誤りがあるので、変更届を提出の上、訂正すること。 ・緊急時の連絡体制表はあるが、マニュアル化されていない。 ・営業時間が実態と相違している。
	介護等の総合的な提供 (平11厚令37第29条の2 平11老企25第3の一の3の(18)) P53 参照	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーが自ら運転する車での外出介助を生活援助で保険請求していた。これは、介護保険対象外のサービスなので、返還手続きをとること。
	勤務体制の確保等 (平11厚令37第30条第1項 平11老企25第3の一の3の(18)の① 平11厚令37第30条第2項 平11厚令37第30条第3項) P53~54 参照	18	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として月ごとに勤務表を作成し、勤務時間、常勤・非常勤の別や兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にすること。 ・勤務している従業者について、事業所ごとに勤務する時間を明確に区分すること。 ・勤務表について、兼務職員の勤務を訪問介護勤務のみ記載すること。 ・登録職員を含めた勤務実績一覧表を作成すること。 ・勤務表の作成が行われていない。 ・非常勤職員に関する雇用契約書が整備されていないため、早急に必要な事項を取り決め、書類を整備すること。 ・内部研修・外部研修の実施が不十分。 ・計画的な研修体制の確立が不十分。 ・身体拘束・虐待についての研修が行われていない。 ・内部研修を行った際の記録がされていない。
	衛生管理等 (平11厚令37第31条第1項 平11老企25第3の一の3の(20) 平11厚令37第31条第2項) P54 参照	3	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生マニュアルを作成し、訪問介護員等へ内容を周知すること。 ・衛生管理に十分注意し、サービスの提供に努めること（ゴム手袋着用等）。
	掲示 (平11厚令37第32条) P54 参照	17	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、重要事項等の掲示が事業所内にされていない。 ・事業所の運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制等の掲示内容が不十分であり改善すること。 ・重要事項は要約した内容を掲示するのではなく、重要事項すべてを掲示すること。

III 運営基準	<p>秘密保持等 (平11厚令37第33条第1項 平11厚令37第33条第2項 平11厚令37第33条第3項) P55 参照</p>	3 2	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>他職種との情報交換については、守秘義務もあるため、利用に関して書面で同意をもらうこと。</u> ・<u>職員の就業時の取り決め（雇用契約書・就業規則等）の中で、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密をもらすことがないよう必要な措置をとること。</u> ・<u>個人情報を用いる場合の利用目的及び文書による同意が不十分。</u> ・<u>個人情報を用いる場合はあらかじめ文書による同意を得ること。</u> ・<u>一部当該家族の同意を得ていない事例が認められるので、同意を文書により得ること。</u> ・<u>個人情報について利用者若しくは利用者の家族から文書による利用の同意を得ていない。</u> ・個人情報の同意書の様式を検討すること。 ・<u>サービス担当者会議において利用者の家族の個人情報を用いる場合の当該家族の同意を文書により得ないので同意を得ること。</u>
広告 (平11厚令37第34条) P55 参照		0	
居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止 (平11厚令37第35条) P55 参照		0	
苦情処理 (平11厚令37第36条第1項 平11老企25第3の一の3の(23)の① 平11厚令37第36条第2項 平11老企25第3の一の3の(23)の② 平11厚令37第36条第3項 平11厚令37第36条第4項 平11厚令37第36条第5項 平11厚令37第36条第6項) P55～56 参照		1 2	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>重要事項説明書に苦情処理の体制及び手順内容の記載がされていないので改善すること。</u> ・苦情、相談等の記録はあるが、苦情、相談、事故等内容別に様式を分けたほうが望ましい。 ・苦情処理の記録について、利用者の言い分、ヘルパーの聞き取り、それに対する対応、そして処理が明確でない記録があったので統一すること。 ・<u>苦情処理の記録が不十分。</u> ・<u>苦情処理の記録様式の分類（苦情・相談・事故等）ができるない。</u> ・苦情報告にて改善策や苦情の分析などを明確にしておくべき。 ・事業所の苦情相談窓口の概要を掲示すること。
事故発生時の対応 (平11厚令37第37条第1項 平11厚令37第37条第2項 平11厚令37第37条第3項 平11老企25第3の一の3の(24)の③) P56～57 参照		6	<ul style="list-style-type: none"> ・事故マニュアルに沿った措置が講じられていないケースがある。 ・事故発生等緊急時の対応に関する研修の実施記録が無い。 ・内容及び手続の説明に際して利用者に交付する重要事項を記した文書に、事故発生時の対応についての記載がないので記載すること。 ・ヒヤリハット報告にて家族への報告、改善策などを明確にすべき。 ・ヒヤリハット事例を職員に周知し、事故防止に繋げること。

Ⅲ 運営基準	会計の区分 (平11厚令37第38条 平13老振18) P57参照	2	・他の事業の会計と一体的な処理は、適當でないので、人件費、共通経費、事務費等については按分して処理するなど会計区分を明確にすること。
	記録の整備 (平11厚令37第39条第1項 平11厚令37第39条第2項) P57参照	3	<ul style="list-style-type: none"> ・提供日時と簡単なサービス内容しか記入がないので、訂正すること。 ・記録を1日単位でまとめ書きするのではなく、サービス提供単位ごとに記入するように改善を図る事。 ・指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から2年間保存することとされているが、書類が整備されておらず、経過が不明瞭であることから、整備方法について検討し、記録を整備すること。 ・運転手つきのヘルパー車で通院介助をしている場合の訪問記録に運転手の氏名が明記されていない。

	指摘事項	指摘内容
IV その他	(指定障害福祉サービス 事業・居宅介護で口頭指導を 受けたもの)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の人権擁護、虐待の防止等のため責任者を設置する等、必要な体制の整備を行うとともに研修を実施すること。
	サービス内容に対して (自立支援法)	<ul style="list-style-type: none"> 訪問記録に本の読み聞かせと記載されている。なぜそのサービスが必要か根拠を記載した訪問介護計画を整備すること。
	介護給付費の請求について	<ul style="list-style-type: none"> サービスを提供した際、生活援助の介護請求をしていたが、緊急時の対応だったので内容により身体介護の請求に変えるように指摘された。 サービス提供表及び利用票の提供時間帯とサービス内容が不整合（サービス内容の誤り）であり、介護報酬の請求が実際のサービス提供時間より多く請求されているので、自主点検の上過誤調整すること。 1回の訪問において身体介護及び生活援助が混在する訪問介護を行う場合は30分を1単位として「身体介護」と「生活援助」を組み合わせて算定することになるが、組み合わせず、別々に算定していることが認められるので過請求分については、返還等必要な措置を講ずること。過去の請求についても自主点検の上、同一事例については、返還等必要な措置を講ずること。 →「身体介護」と「生活援助」を組み合わせず別々に算定していた分の過請求分を返還。
	キャンセル料	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明書と実態（徴収料）に相違あり。 キャンセル料を受ける事は問題ではないが、金額については利用者の経済状況を考慮してあげてはどうか。
	買い物援助について	<ul style="list-style-type: none"> 原則として利用者宅を訪問してから購入品と現金を預かり買い物に行く事になっているが、1件のみ事務所から電話で購入品を聞き取り現金は立替で店に直行し、買い物をしてから利用者宅に訪問しているのはなぜか。 →利用者宅は店から遠く、訪問してから買い物に出ると移動時間が必要以上に長くかかり利用者の不利益が生じてしまう。この為、事業所から店に直行していると説明し例外的に地域の状況を考慮するとの事で認めてもらった。
	利用者のサービス実施記録等 の整備	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険、支援費の併用については、記録用紙に区別の工夫が必要。
	サービス提供時間について	<ul style="list-style-type: none"> <u>一人の利用者のサービス提供時間において次の提供時間までの間が2時間以上確保されていなかった。</u> →過誤請求後、再請求した。

4. 今後の事業展開における課題や展望及び実地指導に対する意見

(1) 今後の事業展開における主な課題や展望及び実地指導に対する主な意見（問13）

(今後の事業展開における主な課題や展望)

◎経営・介護報酬

- 利用者に状況等の記録の整備や計画作成、評価など、実際の稼働時間以外の業務が占める割合が多いが、それに対する報酬上の位置づけが不明確である。
- 介護更新認定時に、要介護者から要支援者に移行になる利用者が多く、介護報酬が減っているが、ヘルパーの稼動が減ることが無いので、事業所の経営を考えるとヘルパーや事務職員等の負担が多くなることが考えられる。また、遠隔地の訪問も増加しており、冬期間など安全かつ迅速に訪問するため、また、ヘルパーの負担軽減のため、ヘルパーの増員や車両整備を検討しているが、事業所の経営を考えると難しい状況にある。
- 利用者増に伴い、介護請求事務や訪問介護計画・各関係機関との連絡調整・各種会議等の事務業務が多くなっているため、事務員の配置が必要とされるが、報酬等を考えると難しい状況である。
- 報酬単価には事務に対する時間や会議に対する費用が広く浅く含まれているといわれているが、自転車操業のような状況下では、サービス残業になってしまっていることが多い。
- 重度認定者の施設入所の要望の増加により身体介護の減少、新規利用の要支援者の増加、要支援者の訪問回数の制限等があり、収益の減少が見られ、正規職員の減少、登録職員の増加となった。質の低下を防ぐ為、研修の拡大等の施策をとるようにしているが、根本的な収益の増加が望めないと質の良い職員の定着という課題は残されると思われる。
- 経営が大変。予防の増加による収入減が顕著である為、改善策を講じたいが、どのような方法をとつたら良いのかわからない状況にある。
- 現行の介護報酬では管理業務体制を強化することも出来ない。
- 事業展開としては、今回の介護報酬改定をしたといっても、基本単価はほとんど変わっておらず、加算をただ増やしただけのものであり、事業展開が厳しい状況はなんら変わりないと考えられる。

◎人材確保

- へき地の小規模な事業所では、様々なニーズに応えられる人材の確保及び育成が課題である。
- ヘルパー不足で利用者の希望される訪問体制が取れない（不安定就労のため）。

◎事務量

- 基準上、サービス提供者の実務が煩雑化してサービス提供に集中する時間が取れない。
- 特定事業所加算の算定要件において、サービス提供責任者が担う業務が多すぎる。
- 訪問介護員の研修促進と人材育成、訪問介護員の事務作業の効率化・簡素化を図りたい。
- 各種機関から期限付きでの届出書の提出、各種調査や資料提出に係る事務作業が多いように感じる。現場での通常業務の他に行うため、負担になっており、内容は似通っている場合が多いので一元化や簡素化してほしい。また、実際の援助に係る必要書類についても一定の書式があると出し易い。

◎介護保険制度

- 介護保険の大幅な見直しがあり、事業所として、益々、自己点検が必須であると感じている。利用者の方に適切なサービスを提供できるよう、保険給付の適正化、法令遵守への強化をしていきたいと考えている。

(実地指導に対する主な意見)

- 実地指導・指摘する担当者によって指摘内容に統一性が無い。
以前の担当者に指摘され訂正した事項の内容等が、今回の担当者では解りにくい等改善が必要であると指摘を受け、困惑させられた。近隣市町村の関係機関にも問い合わせしたが、指摘されていないこともあり、各様式の基本となるものを提示してほしい。又、支庁によって指摘内容もばらつきがあるため、統一性を図ってほしい。
- 基準上求められている内容や実地指導における指摘内容について、現場の実態と差がある。質向上のための研修への参加が求められるなか、郡部の事業所ほど出張旅費の負担が増す一方、それに対する報酬上の評価が低い。
- 指導を受け秘密保持の署名欄2名から3名に変更をしたが、一体、その1名とは何なのか？担当者にも当日問うて見たところ、同居していないくても遠く離れている家族がいるのであれば郵送にて確認をすることと、少しでも多いほうが望ましいとの返答。当該家族の同意を全く得ていないのであればまだしも、2名を3名にする意図は何か疑問であり、変更届を出す手間を考えると何かすっきりしないものを感じた。
- 介護報酬の改定により加算項目が増えるが、算定要件についての指導が増えるのではないかと思う。
- 実地指導については、権限を市町村に移譲してより日常的に支援・監督できる体制にしていく必要がある。
- 集団指導が年に1回（2時間程度）開催されるが、それだけで法令熟知は出来ない。後は事業所の自己責任となると指導されたが、日常業務の管理業務だけでも限界に達している。
- 実地指導では参考になる契約書・重要事項説明書その他の書式等があれば配布願いたい。
- 分からぬことを相談すると教えてもらえた。実地指導のみを考えると現在のままでも良いのではないかと思う。
- 実地指導を受けた事により色々な面で気付く事が出来た。

II ホームヘルプサービス法令遵守対応実態ヒアリング調査の概要

アンケートによる事業所調査

【調査概要】

1. 調査の目的

訪問介護事業所におけるホームヘルプサービスの質の確保や保険給付の適正化等を図るため、実地指導における指摘事項内容や、指摘事項に対する改善内容などについて把握し、法令遵守に基づいた事業運営を行うための基礎資料とすることを目的とする

2. 調査対象 会員事業所

3. 調査対象数 5箇所（ヒアリング調査に同意された事業所を選定）

4. 調査時期 平成21年3月

5. 調査方法 面接調査

(1) ヒアリング調査①

<調査日時等>

実施日	平成21年 3月 24日 10:30 ~ 12:00	実施場所	A事業所
調査員	制度推進委員会委員2名 事務局1名	対応者	—

<事業所概要>

事業所名	A事業所		
開設年月	H15.12.1	指定年月	H15.12.1
職員体制 (正職員・ 非常勤数等)	正職員2名(管理者及びサービス提供責任者・デイ協業務兼務) 非常勤8名(直行直帰のパート、出張所含む) ※介護福祉士なし、基礎研修修了者4名	利用者数	60名 要介護度は「要介護1」が多い 予防給付は半数 身Ⅰ+生Ⅱの利用者が多い
営業日・ 休日	365日	サービス 提供時間	24時間 ※過去H16に1名あった
サービス 提供地域	a市、b市、c町	サービス の特長	自費サービスの提供 (月に1~2名の利用者)
その他、 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護事業の他、居宅支援事業、通所介護事業、障害福祉サービス事業、高齢者下宿リビングホーム事業を実施。通所は小規模(10名未満、多いときで7名利用)ながら実施。障害福祉サービス事業は、現在利用者なし。 ・通所の開設は18年3月、居宅の開設は17年10月。 ・民生委員からの相談からサービスが始まるごとや、行政からの相談が多い。 ・2年前あたりから、予防の方が増え始めている。 ・a市は、高齢化率が高く、独居の方が多い。市営住宅が多い。介護保険利用者が少ない(利用することに慣れていない様子)。 ・a市の利用者は、ほとんど社協を利用。 ・b市の利用者が多い。 ・移動時間、最大20分程度。 ・比率は「身体・生活」が半分くらい(時間90分)。 ・身体:生活=1:2、自立支援が多い。 ・調理の味付けは利用者の前で行い、本人に味を決めてもらう。 		

<実地指導>

実地指導を受けた年月	平成21年	
指摘内容	改善内容	
I. 人員基準	なし	
II. 設備基準	なし	
III. 運営基準	一部利用者において、訪問介護計画を作成し、説明、同意を得る前にサービス提供が行われていたことは不適切なので、改善すること。 ※緊急の利用者であり、ケアマネの都合がつかないため先にサービス提供となつたケースだった。	居宅サービス計画に基づき、訪問介護計画を作成し、利用者に説明、同意を得てからサービス提供を行うように改善した。
IV. その他	実地指導1回目は記録・計画書を細かく書くよう指導があった。 初年度に実地指導入り、その後3、4年目に入る。2ヶ月ほど前に現地指導の電話連絡あり。	デイ、居宅の実地指導は受けている。

<p>1. 実地指導を受けたときの状況（よかったです、困ったこと）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日誌は細かく見て行った。雇用関係を重視し、文言の不適切に関して指示はなかった。 ・契約書の内容、変更等のアドバイスなどはない。 ・契約書や重要事項説明書を丹念に見ていった。改善指導はなかった。 ・開始当初の実地指導で日誌に関して指導があり、改善した。 ・今回の実地指導は、サービス提供責任者が2人入ってくれたので、職員の自覚が高まりよかったですと思う。日誌等も日常の必要性を認識するようになった。 ・初回の実地指導では、1人ですべて準備・対応したが、2回目に受けた実地指導では、職員全体が準備・対応にあたり、事業運営にかかる意識の統一化が図られた。 ・初回の実地指導では、業務日誌の様式について、内容が不十分だとして指摘を受けたが、他の事業所を参考に作成し、支庁の担当者の確認のもと、現在の様式となった。
<p>2. 実地指導へのご意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導は好意的に行われた。問題はなかった。書類づくりなど意識が高まった。
<p>3. 事業所の抱える問題・課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の募集では、デイと兼務で正職員で募集する。 ・職員は市在住の人が多く、立ち上げからの人もいる。欠員ができたとき、埋めるのは大変である。 ・デイの利用者は少なく、現在は多い日で7～8名である。 ・他事業所のグループホームは近くにあり満室である。特養への待機者が多い。 ・事業所の一番の課題は経営である。この3、4ヶ月落ち込んでいるが、平成15年からみると全体では低下しているわけではない。「生活1」では収入が増加しない。大口の利用者（30万など）がいればよいが、もしなくなったら「生活」の利用者が相当数あっても収入に結びつかない。 ・経営が大変。今回の報酬改定はまだ試算していない。 ・訪問介護事業はプラスで運営できていたが、ここ3ヶ月は落ちている。 ・特定加算は取らない予定。重度要介護者等対応要件が取れないため。 ・人材確保が難しい。ハローワークで募集をかけているが、集まらない。デイサービスの方が集まる。
<p>4. その他、特記事項（報告書への記載範囲及び掲載してほしい情報等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーの移動時間に対して時給を支払っている。 ・家事支援にかかる制度（同居家族がいる場合）について、もっと緩和してほしい。厚生労働省の通知によって、ケアマネ側が厳しく、利用できないものとして扱うようになった。
<p>5. 制度推進委員会委員のコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護への情熱を持って事業所運営を行っているが、経営が難しい面もあるようだ。他の事業所が担当しないケースを引き受けることも多いが、そのような事例の方がやりがいがあると考えている。ヘルパーの上級資格取得への援助など、良質の介護提供を心がけている様子が窺えた。 ・特定の事業所が強い地域で民間でがんばっている。処遇の難しい利用者を受けているということで、行政から頼られているとの事。困難な利用者や曜日時間を担っているとの事で、民間事業者の力強さを感じた。高齢者下宿や少人数デイを併設していて経営も大変そうだが、がんばっている印象を強く持った。 ・実地指導によって、書類の整備がされてきていることや、職員の意識の統一が図れたことを踏まえると、実地指導の実施は当該事業所にとってプラスであったと思われる。

(2) ヒアリング調査②

<調査日時等>

実施日	平成21年3月25日 14:30 ~ 16:00	実施場所	B事業所
調査員	制度推進委員会委員1名 事務局1名	対応者	—

<事業所概要>

事業所名	B事業所		
開設年月	H12.1.4	指定年月	H12.4
職員体制 (正職員・ 非常勤数等)	正職員7名(管理者1名・事務1名・ サービス提供責任者5名) パート36名	利用者数	150名弱(現在) ※141名(2月実績) 介護保険訪問介護105名 介護保険予防訪問介護36名 障害者自立支援11名
営業日・ 休日	土・日・祝日・盆休8/15・年末年始	サービス 提供時間	8時~18時 電話24時間対応
サービス 提供地域	d市	サービス の特長	重度・認知症ケア 自費サービスの提供(入退院介 助等)
その他、 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 居宅介護支援事業所を併設。 4年前、元生協の事務所を購入し、改築。ヘルパーステーション・居宅介護支援事業所ともに2階に位置する。1階は、有限会社のデイサービスとグループホームがある。 利用者の要望により自費サービスを実施→入退院時の入浴介護・予防受診介助等。要介護4~5の利用者が20%未満のため、特定事業所加算の対象外。体制要件が満たせば特定を取りたいが、利用者負担を考えると難しい状況。 		

<実地指導>

実地指導を受けた年月	平成13年(初回)・平成17年(2回目)	
指摘内容	改善内容	
I. 人員基準	なし	
II. 設備基準	なし	
III. 運営基準	(アンケートに記載したものは、実際に指導(口頭)を受けたものではなく、当日のやり取りの中で事業所が記録した項目である)	
IV. その他	なし	
1. 実地指導を受けたときの状況(よかったです、困ったこと)	<p>・H17の実地指導で、口頭の指摘を受けたが、指導結果連絡等が返ってこなかった。</p> <p>・また、同担当者のもと、住所の変更により、変更届を出したのにもかかわらず、新しい担当者になるまで、住所の変更がされていなかった。</p> <p>(他の事業所で、実地指導が監査対象となった時期と重なって、実地指導を受けた。そのため、支庁からは指導担当者1名しか来なかつた。支庁の担当者の業務過多によるものと判断している。)</p> <p>・苦労を聞いてくれた。</p>	

2. 実地指導へのご意見等

- ・指導担当者は、ほとんど高齢者福祉に携わったことのない人が配置されている。専門的知識をもつ方が配置されるべきである。
- ・指導結果の報告がなかったことがある。
- ・参考になるような書式や様式を提示してほしい。

3. 事業所の抱える問題・課題等

- ・訪問介護及び居宅介護では、なかなか収益が上がらず、経営が難しい。介護報酬改定に伴い、経営シミュレーションを行なったが、10万円増のみ。賃金増については、職員が46名もいるので、特に考えていない。
- ・人材確保が難しい。ハローワークで募集をかけたが、昨年は1名のみからの連絡。しかし、口コミにより、7名来てくれた。
- ・移送サービス（昨年度実施）の需要が多くなってきたので、専任ドライバーの配置を検討している。現在、ドライバーは正職員でやりくりしている。

4. その他、特記事項（報告書への記載範囲及び掲載してほしい情報等）

- ・契約書については、ネットで参考となるものを検索し、不足する記載等追加しているが、見本になる様式があると良い。
- ・サービス提供責任者の要件が非常勤でも可能になったことについて不満。記録が重視されるなか、非常勤で行なうべき業務内容なのか疑問。ケアマネ以上に現場を知らなければいけない立場にもあり、事務も並行するとなると加重。記録の整理等、事務員加算の保障は必要かと思われる。
- ・記録が多すぎて、本来、費やすべきケアの時間が割かれている。
- ・制度改正、報酬改定の度、利用者への周知は、事業所の責任か。18年度は、何度も説明したが、理解してもらえず、利用を辞めた方がいる。事業所は介護報酬しかもらっていない。周知徹底は行政の責任で行なうべきである。
- ・市や支庁に、事業所の相談窓口の設置が必要。以前、相談したが、逆に疑いをかけられた。いろんな事を相談したくても、言えること言えないことが出てきてしまう。
- ・保健福祉事務所に日常的に制度の解説や相談ができる問い合わせ窓口を設置してもらえると、気軽に相談ができ、サービス提供責任者の負担が軽減される。
- ・集団指導の際に「説明をしたのだからあとは事業所の責任」という言われ方をしたが、非常に冷たい感じがした。
- ・制度に関して住民説明を事業所に任せるとではなく、道としてももっと積極的に行って、介護保険サービスで使えること使えないことを知らせて欲しい。

5. 制度推進委員会委員のコメント

- ・地域の事業所の中では老人介護やターミナルケア、認知症ケアなど、いわゆる困難ケースを積極的に受け入れている。その中で、ケアの質を担保（向上）させながら、コンプライアンスをはかるためにサービス提供責任者が奮闘している様子が伝わってきた。管理業務体制を整えることが出来るような人員配置を可能にする報酬体系が考えられてもいいのではと感じた。
- ・人材確保、経営問題、事務量の多さ等、課題をかかえながらも、在宅ケアを支える使命感を持ち日々の業務にあたっている状況がひしひしと伝わり、調査をはじめ道ヘルプ協の事業を通して今後の事業運営の協力をていきたいと感じた。

(3) ヒアリング調査③

<調査日時等>

実施日	平成21年3月31日 10:10 ~ 12:10	実施場所	C事業所
調査員	制度推進委員会委員1名 事務局1名	対応者	—

<事業所概要>

事業所名	D事業所		
開設年月	H12.4	指定年月	H12.4
職員体制 (正職員・ 非常勤数等)	正職員3名（サービス提供責任者1名・ ケアマネ兼ヘルパー2名） 非常勤4名	利用者数	40名程度 要介護1・要支援1が多い 高齢者率約38% 独居世帯が多い 施設に入る傾向が強い
営業日・ 休日	年中無休 (土日・年始年末は職員体制により調整)	サービス 提供時間	7時～21時
サービス 提供地域	e市	サービス の特長	法人の特徴として、特養等施設の浴槽を借り、ボランティアによる入浴サービスを開。 ※1回1,000円
その他、 特記事項			

<実地指導>

実地指導を受けた年月	平成16年11月	
指摘内容	改善内容	
I. 人員基準	なし	
II. 設備基準	なし	
III. 運営基準	①事故発生時の対応に関する事項を記載すること。また、不要な記述や古い情報を削除し修正すること。	・重要事項説明書の記載内容を変更した。 →「当初重要事項説明書は介護保険導入時にモデルとして出された物を参考に作成していたもので、不備があった。緊急時の対応に合わせて事故発生時の対応を付け加えるだけ良いと指導を受けた。」
	②訪問介護記録において、提供した具体的なサービス内容や利用者の心身の状況等について記録すること。	・訪問介護記録書の様式を変更、具体的な記録ができるようにした。 →「サービス内容に身体介護・生活援助などサービス種別のみの記載で買い物等の具体的サービス内容の記載がなかった。利用者の様子など心身の様子の記述が無かった。」

III. 運営基準	③担当ケアマネージャー作成の「居宅サービス計画書」の写しを保管し、居宅介護計画を作成する際は必ずこれを基にして作成すること。また、利用者の家族・生活状況・身体状況等の記載をすること。	・全ての担当ケアマネジャーに居宅サービス計画書(写)を提出依頼し、訪問介護計画を作り直した。 →「ケアマネジャーがサービス担当者会議を開催しておらず、居宅サービス計画を提出依頼しても出してもらえなかった。訪問介護事業所独自でアセスメントして介護計画を作成していた。訪問介護計画書の書式を見直す際には、専門書・システム業者の書式やケアマネの標準書式を参考にして試行錯誤して作成した。」
	④勤務している従業者について、事業所ごとに勤務する時間を明確に区分すること。また、月ごとの勤務表は常勤・非常勤や兼務関係について明確にすること。	・月別に勤務形態一覧表を作成し、勤務時間・勤務形態が表示できるようにした。 →「出勤簿や独自のヘルパー実績表では対象にならなかった。勤務形態一覧表は運営指導用に毎月作成している。」
IV. その他	なし	
1. 実地指導を受けたときの状況（よかったこと、困ったこと）	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者によって指摘・解釈が異なる。13年の実地指導で指摘がなかったうえ、法令の改正がないにもかかわらず、16年の実地指導に、新たに指摘を受けることがあった。 ・16年に指導受けたことで改めて法令の勉強する機会になった。知らないかった情報を得ることが出来た。現場の実情でなされていなかった事が指導受けたことで整備(改善)する事ができた。 ・指導を受けたことで、職員に直すよう言いやすい。 	
2. 実地指導へのご意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・担当する人によって解釈・指導のポイントが違う。 ・勤務形態一覧表等必要書類を簡素化してほしい。月別の勤務一覧表について、出勤簿で対応できないか？と思う。 	
3. 事業所の抱える問題・課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーの確保が難しい。ヘルパーの体制が取れないと、利用者を受け入れることが出来ず悪循環になっている。 ・失業保険を受給するために面接に来る人がいた。そのため、ハローワークに募集をかけるのをやめた。なお、短時間労働を希望する人がいるが、4時間もしくは6時間勤務を雇用条件にしているので、断っていることも人材不足の原因の一つ。 ・前回の法改正で生活援助の時間制限されたことで、買い物ニーズが高い地域では移動ロスが多くその他の生活ニーズに対応できない場合がある。 ・生活援助を利用する方が多く、町内でも遠くに住む方へのサービスについて、1時間半では買い物も掃除もできない。利用者にはどちらか一方で我慢してもらうことになる。過疎地での生活援助時間の制限等見直してほしい。 ・定期的な研修開催が出来ていないため、特定事業所加算は取らない。サービス提供責任者の現在の業務量では研修の企画・実施が出来ない。 ・介護報酬が改定されるが、短時間の部分が取れず、プラスにならない。 ・他事業所との交流がない。情報がほしい。 	

4. その他、特記事項（報告書への記載範囲及び掲載してほしい情報等）

- ・サービス提供責任者は業務が膨大で訪問介護員との兼務は不可能。今回の改定でのサービス提供責任者の加算では評価されたとは思えない。
- ・新しい情報は得たいが、資料を読む時間がないのが実情。
- ・外部研修にも業務があり出にくい。
- ・介護保険の担当者に、サービス提供責任者は自立支援法におけるサービス提供責任者との兼任はできないといわれたが、自立支援の担当者には兼任でもできるといわれ、矛盾を感じている。

5. 制度推進委員会委員のコメント

- ・請求事務を含め、法令関係の諸手続きは現場担当者ではなく事務職員が行っている。サービス提供責任者が業務に専念できている。地区連絡会議や地区研修会を通して法令遵守に関する研修や情報提供の必要性、今回の事例集で情報不足になっている会員へのサポートの必要性を痛感した。
- ・請求事務、申請事務等、事務職員が行っており、サービス提供責任者の負担の軽減化が図られているように感じた。他事業所との交流があまりないことや、情報を得にくい環境にある現状を踏まえ、道ヘルプ協としては、この調査をはじめ事業を通して今後の事業運営の協力をしていくと感じた。

(4) ヒアリング調査④

<調査日時等>

実施日	平成21年3月31日 13:30 ~ 15:00	実施場所	D事業所
調査員	制度推進委員会委員1名 事務局1名	対応者	—

<事業所概要>

事業所名	E事業所		
開設年月	H18.2	指定年月	H18.2
職員体制 (正職員・ 非常勤数等)	正職員6名 (サービス提供責任者5名・ ヘルパー1名) 非常勤49名	利用者数	128名 ・要支援より要介護の方が多く、要介護1が一番多い ・要介護4は1名、要介護5なし
営業日・ 休日	土・日・祝日休み (ケースにより相談に応ず)	サービス 提供時間	8時~18時 (ケースにより相談に応ず)
サービス 提供地域	f市	サービス の特長	・以前、市役所内に事務所があった為、 行政との連携がとりやすい。 ・精神障害者ヘルパー・ガイドヘルパー等経験豊富なスタッフが多く専門性の高いサービス提供ができる。 ・自立支援サービスから介保サービスにも対応できる。
その他、 特記事項	・現在、有償移送の許可を取って移送サービスを検討している。 いずれは、サービス提供時間を24時間対応にして地域にニーズに応えたい。 ・介護保険外サービスは現在行っていない。現状では、対応できない状況。		

<実地指導>

実地指導を受けた年月	平成18年12月	
指摘内容	改善内容	
I. 人員基準	なし	
II. 設備基準	なし	
III. 運営基準	①非常勤職員に関する雇用契約書が整備されていないため、早急必要な事項を取り決め、書類を整備した上で、対象者数や契約書式内容等、具体的な事項を含めて対応結果を報告する事。	・指摘どおり、4名分の雇用契約書を即日取りまとめ、非常勤職員の分を整備し、確認する。 →雇用契約書の内容については指摘等なし

III. 運営基準	<p>②訪問介護計画を作成していない事例を確認したので、居宅サービス計画の内容に沿って早急に計画を作成し、当該事例の総数や作成時期等具体的な事項とあわせ、サービス提供の基本となるべき訪問介護計画の作成が行われなかつた原因についても分析の上、対応結果を報告する事。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者本人の体調等により、説明時期を見合させていたため、本来の適切な時期に計画書の了承を得ることが出来なかつた事例 2 件。サービス提供責任者 6 人で業務に当たつてはいるが、仕事の分担の中、確認作業が効率よく行われていなく、計画書の了承を適切な時期に得られなかつた事例 2 件。 計画書の作成は出来ていたが、主介護者の了承がなかなか得られず、計画上でのサービスが不可能であった。しかしながら、ヘルパーサービス不可欠な状況にあつた為、本来適切な時期に計画書の了承を得る前に、サービスを遂行した事例が 2 件。 計画書の重要性を改めて認識すると共に、当該事例を作らないように速やかに利用者へ説明し、署名の難しい利用者に対しては、職員の代筆などで対応する。また、サービス提供責任者の業務分担については、地域によって利用者を担当し、各々が責任を再認識して業務に当たり、効率的に業務確認作業が出来るよう努める。
	<p>③訪問介護計画を作成した際には、その実施状況や評価についても利用者に説明を行うべきであるが、計画様式に評価実施欄を設けているにもかかわらず、必要事項の記載が無く、評価を行っていることが出来ない事から、当該事例について早急に評価実施すると共に利用者やその家族に内容を説明した上で、当該事例の総数や実施内容等具体的な事項と合わせ、評価への取り組みが行われなかつた原因等についても分析の上、報告する事。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訪問介護計画の評価は、定期的に行われるカンファレンスや利用者宅への定期訪問の中で行われたが、訪問介護計画書の評価欄への記載までに至つていなかつた事例が 7 名あつた。サービス提供責任者会議結果等の記録を振り返りながら、利用者への説明を早急に行っていく。 →「17年度の書類だけに留まらず、14年、15年の書類もファイルしていた為、整備されていない時代の物にまで遡って指導された」
	<p>④指定訪問介護を提供した記録として、サービス提供内容の一部のみを記載している事例や自立支援のための見守り的援助の具体的な実施内容が記載されていない事例が確認されたが、いずれの場合も、サービス提供内容を漏れなく具体的に記載する事。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 出来るだけ早急にヘルパー会議を開き、全職員に対し、記録の指導を行うと共に、「自立支援のための見守り的援助」の内容を具体的に記載できるような書式にするなどの対応を検討する。 →「一部のヘルパーがサービス内容欄に留守番とだけ記載していた。ケアプランの内容がきちんとしており他の担当ヘルパーの記録は具体的に記載していた為、介護報酬返還にまでは、至らず指導担当者の理解を得ることができた」

IV. その他	①訪問記録に環境整備とだけ記載していた。	・環境整備の内容を具体的に記載する。 「指導担当者が理解している環境整備はヘルパーの身支度等のサービス環境の整備のことらしい」
	②計画の目標が具体的でない。 ケアプランの目標をそのまま使用してはいけない。「安心して生活できる」は目標としては不適切。それは生活ニーズであり、どうすれば安心した生活が実現できるかを具体的に目標を設定する必要あり。	・計画の目標を具体的に設定する。
1. 実地指導を受けたときの状況（よかったです、困ったこと）		
<ul style="list-style-type: none"> ・書類の整理ができた。 ・書式を見直すきっかけとなつた。 ・事業所内の統一が図られ改善できた。 ・古い書式まで見て指摘されても困る。改善された新しい書類で指導してほしい。 ・準備に時間がかかる。 		
2. 実地指導へのご意見等		
<ul style="list-style-type: none"> ・現場の実情がわかる人に指導してほしい。（担当者の裁量に個人差があるのは仕方がないと理解しているが。） 		
3. 事業所の抱える問題・課題等		
<ul style="list-style-type: none"> ・サテライト事業所と統一が図られつつあり、方向性がまとまっている。 ・ヘルパー不足。今年度は退職者が多く、募集してもなかなか集まらない。 ・予防給付の新規が多く業績が伸びない。 ・利用者負担増になるので特定事業所加算は取らない。 ・社福軽減制度は申請しているが、利用対象者は0人。やればやるだけ事業所持ち出しがあり赤字。 ・サテライト事業所との書式が異なっていたが、だいぶ統一化が図られた。21年度はさらに統一化を図る。 ・報酬改定のシミュレーションはしていないが、それほど変わらないと思われる。 ・職員の賃金アップは考えていない。 ・利用者負担を考え、特定事業所加算は取らない。 		
4. その他、特記事項（報告書への記載範囲及び掲載してほしい情報等）		
<ul style="list-style-type: none"> ・今回の認定調査の変更に伴い、予防給付に流れる人が増える可能性がある。 		
5. 制度推進委員会委員のコメント		
<ul style="list-style-type: none"> ・市町村合併での業務のすり合わせが合併後も時間をかけて行われている。運営指導をきっかけに業務の統一を図ることが出来ている。担当者の性格や現場の理解力によって指導の内容・視点がかなり違うことが理解できた。 ・実地指導の準備に時間がかかるとのことだったが、書類の整備がされる点において、業務を見直すよい機会かと思われる。担当者の能力、現場の理解度によって、指導の内容が異なる様子。担当者による差がないよう希望したい。 		

(5) ヒアリング調査⑤

<調査日時等>

実施日	平成21年3月24日 13:30~15:20	実施場所	E事業所
調査員	制度推進委員会委員1名 事務局1名	対応者	—

<事業所概要>

事業所名	C事業所		
開設年月	S44.4.1	指定年月	H11.11.15
職員体制 (正職員・非常勤数等)	14名 専従(常勤)2名(2名ともサービス提供責任者) 専従(非常勤)11名(パート8名、登録3名) 兼務(常勤)1名	利用者数	60名 介護保険訪問介護37名 介護保険予防訪問介護17名 障害者自立支援法居宅介護6名
営業日・休日	毎日(休日なし)	サービス提供時間	24時間
サービス提供地域	g町	サービスの特徴	通所介助ニーズが多い。
その他、特記事項	・居宅介護支援事業所を併設。		

<実地指導>

実地指導を受けた年月	平成16年3月	
指摘内容	改善内容	
I. 人員基準	なし	
II. 設備基準	なし	
III. 運営基準	①重要事項説明書の同意について 指導を受けるまでは重要事項について利用者との契約時に口頭にて説明し、署名捺印は契約書のみ実施していた。	・重要事項説明書を作成して、契約時に同意を得るよう改善した。
	②身分証明書について 指導を受けるまでは、身分証明書には「○○法人○○会」までの記載で、事業所名「○○事業所」の記載が無かった。	・身分証明書に事業所の名前を入れるよう改善した。

III. 運営基準	③訪問介護計画について 指摘を受けたときに、介護保険証の有効期限経過後も更新されていないものが一部あった。	・援助内容の見直し時や計画の有効期限を必ず確認し、介護保険証の有効期限を計画書に記載するよう改善した。
	④掲示について 指摘を受けたときに、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制、その他重要事項を事業所内に掲示していなかった。	・事業所内に掲示することで改善した。
	⑤苦情処理について 指摘を受けたときに、苦情処理書類の分類ができていなかった。	・苦情処理の帳簿を整理することで改善した。
IV. その他	なし	
<p>1. 実地指導を受けたときの状況（よかったです、困ったこと） (よかったです) 見直す機会が増えた。 (困ったこと) なし</p>		
<p>2. 実地指導へのご意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導内容（当日の口頭指導を含む）について、指導担当者ごとに温度差があるように感じられる。 ・人間だから間違いもある。実地指導というものはもう少し頻度多く実施して良いのではと考えている。 		
<p>3. 事業所の抱える問題・課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健全な経営を行えるよう努力している。 ・運営指導、公表制度への対応等のために作成する（と思われる）書類が多い。そのため、サービス提供責任者がヘルパーとして訪問する時間が不足している（収益性に乏しい）。 ・募集してもヘルパーが集まらない。（一人で訪問し業務を行う「責任」に対して、「評価（給与）」が低いためと考えている。） 		
<p>4. その他、特記事項（報告書への記載範囲及び掲載してほしい情報等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、事業所側で作成する書類については、様式等を示してほしい。情報が少なく、書類作成に時間がかかりすぎるため。 		
<p>5. 制度推進委員会委員のコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所全体が実地指導を前向きに「見直しの機会」ととらえていることが好印象。ただし、サービス提供責任者は実地指導・公表制度に対応するための仕事が増大していること。そしてそれに対応するための情報（ノウハウ）が不足しているという不安感を背負い、日々の業務を遂行していることについては、本調査を通して、我々としても少しでも役に立ちたいと感じた。 		

III まとめ

①ホームヘルプサービス法令遵守対応実態に関するアンケート調査の結果から

実地指導における指摘事項は 312 件（「その他」を除く）が報告された。指摘件数が 2 枝に上るのは、訪問介護計画の作成 79 件、内容及び手続きの説明および同意 47 件、秘密保持 32 件、指定訪問介護の基本取扱方針 28 件、サービス提供の記録 23 件、勤務体制の確保等 18 件、掲示 17 件、苦情処理 12 件であった。これはいずれも「運営の基準」に区分されるものである。これに対し「人員の基準」、「施設基準」に該当する指摘はどちらも 1 枝の報告であった。

「運営の基準」は訪問介護の仕事の流れや日々整備すべきことを内容としているため、指摘事項も管理者・サービス提供責任者・訪問介護員と事業所全体にかかわる内容となっている。重要事項説明書や訪問介護計画の内容の不備、サービス記録が具体的でなく利用者の要介護状態の軽減を目的としたサービスであったかが判断できない、文書交付の際の利用者家族に対する説明と同意が確認できぬなど重要な指摘が複数報告された。

受付（記録）→契約書・重要事項説明書交付（説明と同意）→アセスメント（記録）→計画作成（説明同意）→サービス提供（訪問記録）→実施状況の把握（モニタリング記録）という一連の流れからも、記録や文書内容の整備の重要性が理解される。しかしながら多忙を極める利用者とのかわりの中、これをきちんと整備することの困難さが浮かび上がる調査結果であり、合理的な記録様式の開発が今後も課題となるであろう。

特に「訪問介護計画の作成」に関する指摘件数は、全報告件数の約 25%を占め、ヒヤリング調査からも見て取れるように、制度発足から 8 年を経過してもなお大きな課題であることがうかがわれる。訪問介護計画は訪問介護が制度になじむサービスであるための根拠であり、またサービス実施の根拠でもあるため、計画作成技術の向上のための研修の機会確保が望まれるところである。

②ホームヘルプサービス法令遵守対応実態に関するヒアリング調査の結果から

ヒアリング調査は、先に実施した郵送による調査への回答事業所の中から、ヒアリング調査への同意が得られたものを対象として、5 箇所について実施した。

実地指導による指摘事項では、多くは軽微な指摘であったが、一部、居宅介護支援事業所側の問題と思われるものもあるなど、介護保険制度上の組織間連携の必要性を感じさせる結果が見られた。また、実地指導のあり方に対する要望では、訪問介護計画や業務日誌の様式について試行錯誤の状況があり、参考になる様式を提示してほしいとの声が上がっている。指導担当者による指摘の差異も報告され、平等、適正な指導を受けるためにも、現場に精通していることや専門的知識を持つ人の配置が望まれている。

一方、実地指導を受けたことによるプラス面も報告された。実地指導を受けるにあたり、日誌の記述などの重要性が認識されたことや、管理者、サービス提供責任者、ヘルパーなど事業運営に関わる全員の意識の統一が図られるなど、職員の自覚が高まる良い機会となったようである。

特記事項としては、実地指導に限らず事業所運営上の様々な課題が示された。介護保険制度上の規

定の問題では、同居家族がいる場合のサービス提供の制限に対する緩和要求、利用者の負担増を招く事業所加算への苦慮、書類・記録等のサービス提供責任者の業務増大と本来的業務であるケア提供時間の圧迫、事業所経営の逼迫、職員募集の困難などである。

ヒアリング結果からは、法令遵守を念頭に懸命に業務をこなす事業所の様子が窺えたが、日々起ころ多様な問題に対しては、法令の説明のみでは業務上判断に迷うことが多いようである。法改正等の利用者説明も事業所責任に帰するのではなく、利用者実態に基づいて適切なケアサービスの提供が可能であるよう、行政と事業所の協働体制が強く望まれるものである。

IV ホームヘルプサービス運営事業の基盤強化に向けて ～制度推進委員会の活動から～

1. 制度推進委員会設置とその目的

平成18年4月の介護保険法上の介護サービス事業に係わる事後規制のルール改正により、指定の欠格事由や取消し事由の追加、及び指定の更新制が導入され、介護報酬請求にかかる虚偽申請等の不適切な運営に対し、指定・更新が認められない規定が適用されました。そして、平成19年度の指導監査の見直しにより指導と監査の明確な区分化や、制度管理や保険給付の適正化が図られ、「介護サービス事業者の法令遵守の徹底について（通知）」においては、介護サービス事業者に対する制度の周知、事業者の自己点検の実施・促進などが求められるようになりました。さらに、平成21年度からは、介護保険法の一部を改正する法律により、業務管理体制整備の義務付けや、事業者の本部等に対する立入検査権の創設、不正事業者による処分逃れ対策などの改正が行われております。

訪問介護事業所においては、介護報酬改定に伴う減収、介護職員離れなど、経営・運営上の課題を抱えつつも、法令遵守に基づくサービスの適正化や管理体制の整備・構築に取り組むことが急務となっております。

北海道ホームヘルプサービス協議会では、こうした状況を踏まえ、法令遵守に基づいた事業運営に関する検証し、その実態を把握する必要性があると考えました。そこで、ホームヘルプサービス事業運営の基盤強化につなげるための「制度推進委員会」を設置し、全道会員事業所を対象とした法令遵守への取り組みに関するアンケート調査と、その調査から抽出した数カ所の事業所を対象に、指導監査による指摘事項や介護報酬の返還などの実例についてヒアリング調査を実施し、これら二つの調査を通して、今後の法令遵守に対応した適切なホームヘルプサービス事業のあり方を検討することとなりました。委員については、経営や事業所管理などに携わる実務者、学識経験者により構成し、制度推進委員会においては、永田志津子氏（札幌国際大学短期大学部 教授）を委員長とする5名で協議いたしました。

北海道ホームヘルプサービス協議会 制度推進委員会名簿			
委員氏名	所属・役職	選出区分	備考
永田 志津子	札幌国際大学短期大学部 教授	学識経験者	委員長
山崎 加代子	(株)シムス 取締役 はばたき事業部長	営利法人	副委員長
岩田 志乃	(福)七飯町社会福祉協議会 ヘルバーステーション「七飯社協」 管理者兼サービス提供責任者	社協	
海老 厚志	(福)恵庭市社会福祉協議会 介護サービス課 課長	社協	
瀬戸 雅樹	(福)栄和会 厚別栄和荘ホームヘルプサービス 管理者	社会福祉法人	

また、委員会における協議内容については、

- ①事業所の法令遵守への取り組み及び対応状況
- ②事業所の実地指導前後の管理体制の変化
- ③現行の実地指導・運営基準における課題提起

を柱として、協議を進めることとなりました。

なお、平成20年度の委員会においては、本委員会で協議する基礎データの収集を目的とした調査（「道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査」及び「道内訪問介護事業所における法令遵守対応ヒアリング調査」）の項目内容について協議後、調査を実施しました。平成21年度においては、調査集計結果を基に様々な角度からの検証と報告書作成への協議を行いました。

2. 制度推進委員会開催状況と議論の要旨

この制度推進委員会は平成20年度に2回、平成21年度に2回の合計4回開催し、それぞれ下記議題のもと、以下のとおり協議を進めてきました。

（第1回制度推進委員会）

とき 平成20年12月24日（水）
ところ 札幌市／道民活動センター（かでる2.7）
内容 1) 委員長・副委員長の選任について
2) 制度推進委員会の設置、運営について
3) 調査について

委員長に永田委員、副委員長に山崎委員が選任されました。また、法令遵守に基づいた事業運営を図ることを目的とし、実地指導に基づく指摘内容及びその改善内容を把握するためのアンケート調査及びヒアリング調査を実施することや、調査結果の分析から、現行の実地指導及び運営基準に対する一定の報告を行っていくことを確認いたしました。そこで、本調査の対象である会員事業所に対する調査事業所内の実態把握を目指し、実地指導に係る指摘内容及び改善内容等、詳細な調査内容と項目の検討を実施しました。

（第2回制度推進委員会）

とき 平成21年 2月25日（水）
ところ 札幌市／道民活動センター（かでる2.7）
内容 1) アンケート調査の実施と結果について
2) ヒアリング調査について
3) 報告書について

アンケート調査である「道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査」の回収と集

計を終了し、その結果について分析するとともに、ヒアリング調査の対象事業所及びヒアリング調査内容について検討しました。ヒアリング調査については、3月中に実施することとなりました。また、ヒアリング調査結果を踏まえた本報告書の構成内容等について確認を行いました。

(第3回制度推進委員会)

と き 平成21年 4月27日(月)
ところ 札幌市／道民活動センター(かでる2.7)
内 容 1) ヒアリング調査の実施と結果について
2) 調査報告書の作成について

ヒアリング調査を実施した5事業所の調査結果について分析し、本報告書の作成にあたっての構成内容の検討や執筆に係る役割について協議しました。また、調査結果の総括に向け、ホームヘルプサービス事業運営ための課題について確認し、今後の実地指導への対応等について協議しました。調査報告書については、6月開催の代議員総会にて配布する予定として作成することになりました。

(第4回制度推進委員会)

と き 平成21年 5月20日(水)
ところ 札幌市／道民活動センター(かでる2.7)
内 容 1) 調査報告書(案)について

調査報告書の完成に向け、構成内容について再検討するとともに、記載内容について確認しました。本調査に係る協議については、報告書の作成を持って、今回の委員会で終了することとなりました。

V 資料

1. 訪問介護「自己点検一覧表」（基準）（北海道保健福祉部施設運営指導課）
2. 大河原雅子参議院議員提出介護保険制度に関する質問主意書
(質問第九一号 平成二十年十一月十八日)
3. 大河原雅子参議院議員提出介護保険制度に関する質問に対する答弁書
(答弁書第九一号 内閣参質一七〇第九一号 平成二十年一二月二日)
4. 道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査票
5. 道内訪問介護事業所における法令遵守対応ヒアリング調査票

101 訪問介護「自己点検一覧表」(基準)

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
	<p>■ 常勤：サービス提供時間帯を通じて、当該サービス以外の職務に従事しないことをいう。常勤・非常勤の別はない。</p> <p>■ 非常勤：サービス提供時間帯とは、当該従業者の当該事業所における勤務時間をいう。</p> <p>(2) サービス提供責任者の配置は、以下のいずれかに該当する員数を置いているか。 ① 当該事業所の延べサービス提供時間（事業所における待機時間や移動時間も含む）が概ね450時間又はその端数を増すごとに1人以上となることを増すことができる。 ② 当該事業所の訪問介護員等の員数が10人又はその端数を増すごとに1人以上となることを増すことができる。</p> <p>なお、指定訪問介護事業所が、指定介護予防訪問介護事業所の指定も併せて受け、かつ、これらの各事業が同じ事業所で一体的に運営されている場合には、これら各事業の訪問介護員等の人員又はサービス提供時間を合算して計算することができます。</p> <p>配置している員数は適切か。 (例) 常勤職員4人で、そのサービス提供時間が合わせて320時間、非常勤職員が6人では、そのサービス提供時間が合わせて200時間である場合、当該事業所の延べサービス提供時間は520時間となるが、上記②の基準により、配置すべきサービス提供責任者は1人で足りることとなる。</p> <p>サービス提供責任者については、次のいずれかに該当する常勤の職員であるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イロ 介護福祉士 ・ハニ 介護職員基礎研修1級課程の研修を修了した者 ・ハツ 介護職員基礎研修2級課程の研修を修了した者であって、3年以上介護等の業務に従事したもの <p>なお、3年間の実務経験の要件が達成された時点と2級課程の研修終了時点との前後関係は問わない。</p>	<p>平11厚企25第3の一の10 (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員勤務表 ・出勤簿 ・訪問介護記録
3 管理者	<p>指定訪問介護事業者は、指定訪問介護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いているか。(ただし、指定訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定訪問介護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、施設等の職務等の職務に従事することには差し支えがない。)</p> <p>・「専ら」の管理者を置いているか。</p> <p>管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合や、併設される入所施設において入所者に対しサービス提供を行なう看護・介護職員と業務するなどは、管理業務に支障があると想えられる。</p>	<p>平11厚令37第6条 法第74条第2項 平11厚令37第7条 (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の平面図 ・設備、備品台帳
第3 設備に関する基本	<p>(1) 指定訪問介護事業所には、事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画が設けられれているか。</p> <p>(2) 事務室又は区画については、利用申込の受付、相談等に対応するのに適切なスペースが確保されているか。</p>	<p>平11厚企25第3の一の2の (2)</p>	

点検項目	点検項目	規則法令	点検書類等
(3) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護等に必要な設備及び備品等が備えられているか。 なお、指定訪問介護事業所が、指定介護予防訪問介護会社については、指定介護予防サービス等を備えている場合に限り事業所についても、設備及び備品等を備えることをもって、設備及び備品等を備えていることとみなすことができる。 (設備・備品についてはレンタルでも可)	平11厚令37第7条 平11老企25第3のーの2の(3)	・机、椅子、電話、手指洗浄器等 ・レンタル契約書	
第4 運営に関する基準 1 内容及び同意	(1) 指定訪問介護事業者は、指定訪問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する運営規程の概要、訪問介護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旨の文書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ているか。	法第74条第2項 法第74条第38条 平11厚令37第3の(1)	・運営規程 ・説明文書 ・利用申込書 ・同意に関する記録
2 提供拒否の禁止	(2) 文書はわかりやすいものとなっているか。 ・重要事項を記した文書に不適切な事項がないか。 ・利用申込者の同意はどのように得ているか。 重要事項 ①運営規程概要 ②訪問介護員等の勤務体制 ③訪問故障害発生時の対応 ④苦情処理の体制 ⑤その他	平11老企25第3のーの3の(1)	・利用申込受付簿 ・要介護度の分布がわかる資料

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
<p>※④の具体的な事例</p> <p>1 「直接本人の援助」に該当しない行為 ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し ・生として利用者が使用する居室等の手配等) ・来客用車の洗車・清掃等</p> <p>2 「自家用生活の援助」(お茶・清掃等 ・日常生活の洗濯の水やり ・草むし・花木の水やり ・草むし歩き等、花木の水やり)</p> <p>3 「日常的に行われる家庭の範囲を超える行為 ・電気器具等の移動、修理、機械管スペア ・家具、窓ガラス等の修理 ・大掃除、窓ガラス等の修理 ・室内、室外、家屋の修理 ・植木の剪定等の園芸 ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等</p>		平11厚令37第10条	・サービス提供依頼書
<p>3 サービス提供困難時の対応</p>	<p>指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対する他の事業者への連絡、適切な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置をとらなければならない。</p> <p>・利用申込者に対する他の事業者への紹介方法はどのように行っているか。</p>	平11厚令37第11条第1項	・サービス提供依頼書
<p>4 受給資格等の確認</p>	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によつて、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめているか。 ・サービス提供を求められた場合、以下の要件を被保険者証によつて確認しているか。 ① 被保険者資格 ② 要介護認定の有無 ③ 要介護認定の有効期間</p> <p>(2) 指定訪問介護事業者は、被保険者証に、認定審査金意見が記載されている時は、当該認定審査金意見に配慮して、指定訪問介護を提供するよう努めているか。</p>	平11厚令37第11条第2項	・利用者に関する記録
<p>5 要介護認定の申請に係る援助</p>	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請の申請が既に行われていても、申請が行わざるよう必要な機助を行つていいか。</p> <p>・必要な援助とは ① 要介護認定を受けていないことを確認した場合には、既に申請が行われているかどうかを ② 利用申込者の意思を踏まえ申請を促す。</p>	平11厚令37第12条第1項	

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
(2) 指定訪問介護事業者は、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）が利用者に対しても行われていない等の場合であつて必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも必要な援助を行っているか。	更新の申請は有効期間が終了する60日前から遅くとも30日前の間にはなされるよう必要に応じ援助を行っているか。	平11厚令37第12条第2項	・利用者に関する記録
6 心身の状況等の把握	<p>指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たつては、利用者に係る居宅介護支援事業者の が開催するサービスを担当者会議の 保健医療サービス又は福祉サー</p> <p>利用者の状況把握の方法は、サービス担当者会議、本人・家族との面談等どのように行ってい るか。</p>	平11厚令37第13条	<p>・利用者に関する記録 (・居宅支援経過) (・サービス担当者会議の 要点) (・サービス担当者に対する 照会(依頼)内容)</p>
7 居宅介護支援事業者 等との連携	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供するに当たつては、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</p> <p>・介護を提供するに当たつて、居宅介護支援事業者、その他サービス提供者などどのように連携を 図っているか。</p> <p>(2) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して て適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護等の連携を提供する者との連携を 保健医療サービス又は福祉サー</p> <p>・介護の提供の終了に当たつて、利用者等に適切に指導を行い、居宅介護支援事業者、その他サ ービスを提供者などどのように連携を行っているか。</p>	平11厚令37第14条第1項 平11厚令37第14条第2項	<p>・情報提供に関する記録 ・指導に関する記録</p>
8 法定代理受領サービスの提供を受けたため の援助	法定代理受領サービスを法定代理受領者が受けた場合 第64条各号のいずれにも該当する事業者に依頼して要介護認定申請書類を提出する旨を明示する 法定代理受領サービスを法定代理受領者が受けた場合 「施行規則第64条第1号イ又はロにあつてはまる利用者」とは、居宅介護支援事業者に居宅介 護事業者に依頼して要介護認定申請書類を提出することをあらかじめ市町村に届け出 法定代理受領サービスを法定代理受領者が受けた場合 ① 居宅介護支援事業者に法定代理受領サービスの作成の依頼をして要介護認定申請書類を提出する 法定代理受領サービスを法定代理受領者が受けた場合 ② その居宅サービスに基づく指定居宅サービスを受ける利用者をいう ・居宅介護支援事業者に関する情報提供を行っているか。	平11厚令37第15条	<p>・(利用者の届出書) (居宅サービス計画書)(1) (2)</p>

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
9 居宅サービス計画に沿ったサービス計画の提供 (開運 : 17 訪問介護計画の作成)	指定訪問介護事業者は、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訪問介護を提供しているか。	平11厚令37第16条	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画書(1) ・(2) 居宅サービス計画表 ・週間訪問介護計画書 ・訪問介護計画票 ・サービス提供票 ・利用者に関する記録
10 居宅サービス計画等の変更の援助	<p>指定訪問介護事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を行っているか。</p> <p>「居宅サービス計画の変更を希望する場合」 ・居宅サービス計画事業者への連絡を行っているか。 ・居宅サービス計画事業者として提供するためには支給限度額の範囲内で居宅サービス計画を変更する必要がある旨の説明を行っているか。 ・その他必要な援助を行っているか。</p>	平11厚令37第17条	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画書 ・サービス計画表 ・サービスマニュアル ・業務マニュアル
11 身分を証する書類の携行	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用時分を明らかにする書類、名札等を携行しているか。</p> <p>・身分を明らかにする書類、名札等を携行しているか。 ・初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨従業者に指導を行っているか。 ・また、どのような方法で指導を行っているか。</p>	平11厚令37第18条	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則 ・業務マニュアル ・研修マニュアル ・身分を証する書類
12 サービスの提供の記録	<p>(2) 証書等には、当該指定訪問介護事業所の名称、当該訪問介護員等の氏名の記載があるか。</p> <p>・事業所の名称、氏名が記載されているか。(写真の貼付や顔写真の記載もあることが望ましい。)</p>	平11厚令37第3のーの30 (8)	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供票、別表 ・居宅介護記録
	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容を明確に記載する書面に記載しているか。</p> <p>・利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しているか。</p> <p>(例：身体介護と生活援助の別、サービス時間等)</p> <p>・居宅介護サービスの額は記載されているか。</p> <p>・その他必要な事項は記載されているか。</p> <p>・サービス時間等とともに実績のサービス提供時間が記載されている場合には、「利用者の声」等の特記事項が記載されている場合には、その内容を確認する。</p>	平11厚令37第19条第1項	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供票 ・居宅介護記録
	<p>(2) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録するなどもに、利用者からの申し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ているか。</p>	平11厚令37第19条第2項	

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
13 利用料等の受領	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、法定代理受領サークルバスに該当する指定訪問介護を提供した際にには、その利用料から利用料の一部として、当該指定訪問介護サークルバス費用基準額から当該指定訪問介護事業者に支払われる居宅介護サークルバス費用の支払を受けているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前相当額の支払いを受けているか。 <p>(2) 指定訪問介護事業者は、法定代理受領サークルバスに該当しない指定訪問介護を提供した際にしての間に、不合理的な差額が生じないようにしているか。</p> <p>[法定代理受領サークルバスに該当しているか。 ・前相当額と基準額との間に不合理な差額が生じていないか。]</p> <p>(3) 指定訪問介護事業者は、上記(1)及び(2)の支払を受けた額のほか、利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合の、それに要した交通費の額以外の支払を利用者から受けていないか。</p> <p>[利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を提供した場合 ・それに要した交通費の額以外の支払を受けていないか]</p> <p>(4) 指定訪問介護事業者は、上記(3)の費用の額に係るサークルバスの提供に当たっては、あらかじめその家族に対し、当該サークルバスの内情及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ているか。</p> <p>(5) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護その他のサークルバス提供に要した費用につき、その支払いを受ける際、当該支払をした居宅要介護保険者に対し、厚生省令（施行規則第65条）で定めるところにより、領収証を交付しているか。</p> <p>・利用者から支払いを受けた際、領収証を交付しているか。</p> <p>(6) 指定訪問介護事業者は、法第41条第8項の規定により交付しなければならない領収証に、指定訪問介護について居宅要介護被保険者から支払を受けた費用のうち、同条第4項第1号、第2号に規定する厚生労働大臣が定めた基準（その額が現に当該指定訪問介護に要した費用の額とすること）による額を超過するときは、当該指定訪問介護に要した費用の額とし、その他の費用の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を個別の費用ごとに区分して記載しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・領収証には費用区分を明確にしているか ① 基準によより算定した費用又は現に要した費用 ② その他の費用（個別の費用ごとの区分） 	平11厚令37第20条第1項 平11厚令37第20条第2項 平11厚令37第20条第3項 平11厚令37第20条第4項 法第41条第8項 施行規則第65条	・サークルバス提供票、別表 ・領収証控 ・運営規程（利用料その他費用の催促） ・サークルバス提供票、別表 ・領収証控 ・運営規程（実施区域の催促） ・領収証控 ・車両運行日誌 ・重要事項説明書 ・運営規程（実施区域の催促） ・領収証控 ・重要事項説明書 ・利用申込書 ・領収証 ・領収証控 ・領収証控

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
14 保険給付の請求のための証明書の交付	指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払をしたサービス提供者は、提供した指定訪問介護その他の必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付しているか。 ・適切な内容を記したサービス提供証明書を交付しているか。	平11厚令37第21条	・サービス提供証明書 (控) ・サービス提供証明書代用 会社
15 指定訪問介護の基本取扱方針	(1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の経減若しくは悪化の防止に資するようその目標を設定し、計画的に行われているか。 ・利用者の要介護状態の経減若しくは悪化の防止に資するよう、目標を設定し、当該目標を達成するための介護を計画的に実施しているか。 (16(1) 17(1))と開運 ・利用者の介護を計画的に行っているか。 (6(6)(4) 17(1), 17(4)と開運) ・訪問介護区分の下限に近いケース(標準的な時間区分と実働サービス提供時間の状況(同サービス提供時間が標準的な時間区分に該当しないか)、サービス提供時間に必要となる場合に該当する場合の対応の対応、不適正な生じた場合の対応等)の把握等、介護の実施状況に係る管理を一元的に行い、適切な対応援助を求める場合の対応等)の把握等、介護の実施状況に係る管理を一元的に行い、適切な介護サービス提供の確保に努めているか。 ・訪問介護サービスを提供した際、当該サービス内容等について、利用者に十分説明を行い、利用者の確認を得ているか。 (12, 16(4), 20, 21(1), 29と開運)	平11厚令37第22条第1項	・訪問介護計画書 ・訪問介護記録 ・サービス提供記録 ・音情に関する記録 ・利用者に関する記録
16 指定訪問介護の具体的な取扱方針	(2) 指定訪問介護事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を行っているか。 (1) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行っているか。 ・指定訪問介護の提供は、利用者の日常生活に必要な援助となっているか。 (2) 指定訪問介護の提供に当たっては、器具工事を行うことを旨とし、利用者又はその家族に対するサービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行っているか。又、どのような工夫をしているか。 (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもつてサービスの提供を行っているか ・介護技術の進歩に対応した適切なサービスを行っているか。 ・常に新しい技術を習得するために研鑽を行っているか。	平11厚令37第22条第2項 (法第73条1項) 平11厚令37第23条第1号 平11厚令37第23条第2号 平11厚令37第23条第3号	・訪問介護計画書 ・評価を実施した記録 ・訪問介護計画書 ・訪問介護計画書 ・使用しているパンフレット等 ・研修参加状況等が分かる書類

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
	<p>(4) 常に利用者の心身の状況、その置かれているいる環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行っているか。</p> <p>・心身の状況、環境等の的確な把握に努めているか。又、その内容はどのようなものが多いか。</p>	平11厚令37第23条第4号	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画書 ・利用者に関する記録 ・相談・助言を記録した書類等
17 訪問介護計画の作成	<p>(1) 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ているか。</p> <p>・計画の作成に当たっては、利用者の状況及び希望を踏まえ把握・分析して解決すべき問題状況を明らかにしているか。(アセスメント)</p> <p>・担当する訪問介護員等の氏名、サービスの具体的な内容、所要時間、日程等が記載されているか。</p> <p>(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ているか。</p> <p>なお、訪問介護計画作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該訪問介護計画が居宅サービス計画に沿つたものであるか確認し、必要に応じて変更しているか。</p> <p>(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、利用者の同意を得ているか。</p> <p>また、その実施状況や評面についても説明を行っているか。</p> <p>・訪問介護計画の目標や内容等について利用者又はその家族にわかりやすい説明を行うとともに、その実施状況や評面について説明を行っているか。</p> <p>(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ているか。</p> <p>(5) サービス提供責任者は、訪問介護計画作成後、当該訪問介護計画の変更を行っているか。</p> <p>必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行っているか。</p> <p>・訪問介護計画作成後ににおいても、実施状況を把握しているか。</p> <p>(6) サービス提供責任者は、訪問介護計画の変更を行う際も(1)から(4)に準じて取り扱っているか。</p>	<p>平11厚令37第24条第1項</p> <p>平11厚令37第24条第2項 平11厚令37第24条第3項 (13)の②</p> <p>平11厚令37第24条第3項 平11厚令37第24条第3項 (13)の③</p> <p>平11厚令37第24条第4項</p> <p>平11厚令37第24条第5項</p> <p>平11厚令37第24条第6項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画書 ・居宅サービス計画書 ・訪問介護計画書 ・訪問介護計画書 ・訪問介護計画書 ・訪問介護計画書

点検項目	点検事項	基規法令	点検書類等
18 同居家族に対するサービス提供の禁止	指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせてはいかず、 ・訪問介護員等と利用者が同居家族であるケースはないか。	平11厚令37第25条	・サービス利用規則 ・訪問介護計画書 ・訪問介護の記録
19 利用者への通知	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知しているか。 ① 正當な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたとき。 ② 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。	平11厚令37第26条	・市町村に送付した通知に係る記録
20 緊急時等の対応	訪問介護員等は、現に指定訪問介護の提供を行つているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う事の必要な措置を講じているか。 ・緊急時の主治医等への連絡体制、連絡方法が整備されているか。	平11厚令37第27条	・運営規程に開示する記録 ・訪問介護の記録
21 管理者及びサービス提供責任者の責務	(1) 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、一元的に行つているか。 ・管理者は、当該指定訪問介護事業所の従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を、一元的に行つているか。 (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運営に関する基準を遵守せらるため必要な指揮命令を行つているか。	平11厚令37第28条第1項 平11厚令37第28条第2項	・組織規程 ・運営規程 ・運営区分規程 ・職務報告書・業務日誌等
	(3) サービス提供責任者は、上記(2)に記した省令第24条「訪問介護計画の作成」に規定する業務のほか、指定訪問介護事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの管理を行つているか。 ・サービス提供責任者は、利用者に対して適切な訪問介護サービスを行つていているか。 ・サービス提供責任者は、利用者にかかる料金、その業務を圃一的にどちらあるのではなく、訪問介護サービスを果たすことにかかる料金、その業務を圃一的に実施するよう留意するなどともに、常に必要な知識の習得及び能力の向上に努めているか。	平11厚令37第28条第3項	・組織規程 ・料金等・業務日誌等 ・運営規程 ・訪問介護計画書 ・サービス利用規則

点検項目	点検事項	根規法令	点検書類等
22 運営規程	<p>指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、次に掲げる重要な事項を内容とする運営規程を定めているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業の目的及び運営の方針 ○ 事業者の職員及び業務の内容 ○ 从业業者日及び介護の実施地等 ○ 指定訪問介護事業における利用料その他の費用の額 ○ 指定常急時等における対応方法 ○ その他運営に関する重要な事項 <p>・運営規程に上記①～⑦が記載されているか。</p> <p>・①～⑦の内容は適正か。</p>	平11厚令37第29条 (写)	<ul style="list-style-type: none"> ・運営規程申請及び変更届(写)
23 介護等の総合的な提供	<p>指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の事業運営に当たつては、入浴、排泄、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の業務を常に総合的に提供するものとし、介護のうち、特定の援助に偏することは認めないか。</p> <p>例えば、通院等のための乗車又は降車の介助を行う指定訪問介護事業者についても、身体介護又は生活援助を総合的に提供しているか。</p>	平11厚令37第29条の2 平11老企25第3のーの3の (8)	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画書 ・訪問介護の記録 ・運営規程で定めているパンフレット等
24 勤務体制の確保等	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう、指定訪問介護事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を定めているか。</p> <p>・適切なサービスを提供できるよう従業者の勤務体制を月ごとに定めているか。</p> <p>・事業所の従業者が常時10名以上の場合、就業規則を定め、届け出ているか。</p> <p>(参考)</p> <p>○ 労基法第39条 常時10人以上の労働者を使用する使用者は、次に掲げる事項を変更した場合においても、同様とすること。 始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等の定め及び賃金の計算及び支払方法、昇給等の定め及び賃金の決定する場合に、それに関する事項を定めること。 ○ 賃金の定め及び賃金の計算及び支払方法、昇給等の定め及び賃金の決定する場合に、それに関する事項を定めること。 ○ 退職時の手当の定め及び賃金の計算及び支払方法、昇給等の定め及び賃金の決定する場合に、それに関する事項を定めること。 ○ 退職時の手当の定め及び賃金の計算及び支払方法、昇給等の定め及び賃金の決定する場合に、それに関する事項を定めること。</p>	平11厚令37第30条第1項	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則 ・運営規程 ・雇用契約書 ・勤務規程

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
	(2) 指定訪問介護事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、訪問介護員等について は、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との業務関係、サービス提供責 任者である旨等を明確にしているか。 ・勤務体制が勤務表（原則として月ごと）により明確にされているか。 ・必要事項が記載されているか。	平11厚企25第3の一の3の (18)の①	・勤務表
	(3) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所の訪問介護員等によつて 等によって指定訪問介護を提供しているか。 ・雇用契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある訪問介護員等によって サービスの提供が行われているか。	平11厚令37第30条第2項	・雇用契約書
	(4) 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保してい るか。 ・研修機関が実施する研修や事業所内の研修に参加させているか。	平11厚令37第30条第3項	・勤務表 ・研修受講修了証明書
25 衛生管理等	(1) 指定訪問介護事業者は、訪問介護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 つてしているか。 特に、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員 等を感染の危険から守るために、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対 策を講じているか。 ・健康診断の実施状況（年1or2回） ・衛生マニュアル・健廻マニユアル類の策定状況等 ・感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じているか。 (2) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所の販売及び備品等について、衛生的な管理に努 めているか。 ・販賣及び備品についてどのようにして衛生的な管理に努めているか（設備の清掃、消毒、備品 等の保管方法、保管状態）	平11厚令37第31条第1項 平11厚企25第3の一の3の (20)	・健康診断の記録 ・衛生マニュアル等
26 掲示	指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所のサービスの選択に資すると認められる重要な事項を掲示して いるか。 ・重要事項を事業所の体制その他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な事項を掲示して いるか。 ○運営規程の概要 ○従業者の勤務体制 ○利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要な事項 ・掲示事項の内容、実際行っているサービス内容、届け出ている内容が一致しているか。	平11厚令37第32条	・掲示物

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
27 秘密保持等	<p>(1) 指定訪問介護事業所の従業者は、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いないか。</p> <p>・正当な理由がなく業務上知り得た秘密を漏らしてしまったか。</p> <p>・秘密保持のため必要な措置を行っているか。</p> <p>(2) 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の従業者であつた者が、正当な理由がないよう、必要な措置を講じているか。</p> <p>(3) 指定訪問介護事業者は、サービス担当者が個人情報を用いる場合は、当該家庭の同意を、あらかじめ文書により得ているか。</p> <p>・個人情報を用いる場合、文書により利用者（家族）に適切な説明（利用の目的、配付される範囲等）がなされ、同意まで情報提供していいないか。</p>	平11厚令37第33条第1項 平11厚令37第33条第2項 平11厚令37第33条第3項	<p>・就業時の取り決め等の記録</p> <p>・利用者の同意書</p> <p>・利用に使用された文書等（金銭資料等）</p>
28 広告	<p>指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所について広告をする場合には、その内容が虚偽又は夸大なものとなっていいないか。</p> <p>・虚偽又は誇大な内容の広告となつていいないか。</p> <p>・広告の内容が事業の概要や運営規程と異なる点はないか。</p>	平11厚令37第34条	<p>・パンフレット等 ・ポスター等 ・広告</p>
29 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	<p>指定訪問介護事業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対して、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対価として、金品その他の財産上の利益を供与していないか。</p>	平11厚令37第35条	
30 苦情処理	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護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は、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ていいか。</p> <p>具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するためには、相談する必要に付する措置の概要を明らかにし、利用申込者又はその家族にサービス内容を説明するため文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示するなどを行つていいか。</p> <p>・苦情を相談する窓口があるあるか。</p> <p>・苦情が定められていいか。</p> <p>・苦情に對して適やかに対応しているか。</p> <p>・苦情に對する措置の概要を掲示しているか。</p> <p>(2) 指定訪問介護事業所は、(1)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ているか。</p>	平11厚令37第36条第1項 平11厚令37第36条第2項 (23)の①	<p>・運営規程 ・運営規程説明書 ・重要事項説明書 ・掲示物 ・指し書きの写真 ・指し書きする記録</p>

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
	<p>(3) 指定訪問介護事業所は、苦情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、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行っているか。</p> <p>(4) 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に關し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じているか。 利用者からの苦情に關して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従つて必要な改善を行つているか。 ・指導又は助言を受けた場合に改善を行つているか。 ・市町村が行う調査に協力しているか。</p> <p>(5) 指定訪問介護事業所は、市町村からの求めがあつた場合には、(4)の改善の内容を市町村に報告しているか。</p> <p>(6) 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に關して国民健康保険団体運営会が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体運営会から同号の指図又は助言を受けた場合には、当該指図又は助言に従つて必要な改善を行つているか。 ・指導又は助言を受けた場合に改善を行つているか。 ・国保運が行う調査に協力しているか。</p> <p>(7) 指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体運営会からの求めがあつた場合には、(6)の改善の内容を国民健康保険団体運営会に報告しているか。</p>	<p>平11老企25第3の一の3の(23)の②</p> <p>平11厚令37第36条第3項</p> <p>平11厚令37第36条第4項</p> <p>平11厚令37第36条第5項</p> <p>平11厚令37第36条第6項</p>	<p>・苦情に関する記録 ・指導等に関する記録</p> <p>・事故に関する記録</p>
3 事故発生時の対応	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町村に当該利用者の家族、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、必要な措置を講じているか。 ・サービスの提供により事故が発生した場合、市町村、家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行う等必要な措置を講じているか。</p> <p>(2) 指定訪問介護事業者は、(1)の事故の状況及び事由に際して探つた処置について記録しているか。</p> <p>(3) 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事が発生した場合は、損害賠償を速やかに行つているか。 ・賠償すべき事が発生した場合は、損害賠償を速やかに行つているか。</p>	<p>平11厚令37第37条第1項</p> <p>平11厚令37第37条第2項</p> <p>平11厚令37第37条第3項</p>	<p>・事故に関する記録</p>

点検項目	点検事項	根拠法令	点検書類等
32 会計の区分	<p>(4) 指定訪問介護事業者は、事故が生じた際にその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じているか。</p> <p>(1) 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに経理を区分するとともに、指定訪問介護事業所ごとの経理区分とその他の事業の会計を区分しているか。 ・指定訪問介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分しているか。</p> <p>(2) 具体的な会計処理の方法については、別に通知された「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」を参考として適切に行われているか。 ・指針に沿った会計処理となっているか</p>	平11厚令37第38条 平13厚振18	・事故に関する記録 ・会計関係書類
33 記録の整備	<p>(1) 指定訪問介護事業者は、従業者、設備、備品及び金計に関する諸記録を整備しているか。</p> <p>(2) 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する諸記録を整備し、その元締の日から2年間保存しているか。</p>	平11厚令37第39条第1項 	・施設名簿 ・設備台帳 ・備品台帳 ・会計関係書類 ・各種保管 ・訪問介護計画書 ・サービス提供証明書 ・市町村への通知に係る記録
	<p>○○基準第19条第2項に規定する提供した具体的なサービスの内容等の記録 ○○基準第26条に規定する市町村への通知に係る記録 ○○基準第36条第2項に規定する苦情の内容等の記録 ○○基準第33条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録</p> <p>・サービス提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から2年間保存しているか。 ・少なくとも上記①②の記録を2年間備えているか。 (基準第26条) (利用者が正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより要介護状態の程度を増進させたと認められるとき、偽りその他不正な行為によつて保険給付を受け、又は受けようとしたとき。)</p>	平11厚令37第39条第2項	

質問第九一号

介護保険制度に関する質問主意書

右の質問主意書を国会法第七十四条によって提出する。

平成二十年十一月十八日

大河原雅子

参議院議長 江田五月殿

介護保険制度に関する質問主意書

介護保険法策定時には「家族介護」がある程度前提とされていたと認識するが、六五歳以上の高齢世帯において、三世代世帯が占める割合は一九八〇年に五〇・一パーセントであったものが、二〇〇六年には二〇・五パーセントと半減している。それとは逆に、六五歳以上の単独世帯と夫婦のみの世帯は倍増している。これらは、家族による介護力の明らかな低下を示している。そして、高齢夫婦世帯における「老老介護」や高齢夫婦ともに認知症となる「認認介護」も増え続けている。

高齢期の在宅生活を支えるために訪問介護サービスは必要不可欠のサービスであり、家族による介護力が低下しつつあるなかさらに需要が高まっていくサービスだが、介護保険制度創設以降、八〇代、九〇代を中心とする介護保険サービス利用者には理解が困難と思われるさまざまな制約や条件が加えられてきた。

介護保険法改正以降の介護保険サービスの提供のあり方について、以下、質問する。

一 介護保険サービスの利用開始について

介護保険法第二七条第八項には「要介護認定は、その申請のあった日にさかのぼってその効力を生ずる」とあり、介護認定の申請日からサービスを利用できるとされている。しかし、認定通知が届くまでサービスを利用できないと理解している被保険者が多く存在する。また、認定通知が届くまでサービスを利用できなかつたため、働く介護家族が退職を余儀なくされるなど困難な状況に陥ったり、サービスを利用しないまま不幸にして入院あるいは死亡に至ったケースもある。介護保険において要介護認定の申請日からサービスを利用できることを被保険者に周知することを保険者に徹底する必要があると考えるが、具体的な見解を示されたい。

二 介護予防訪問介護について

二〇〇六年の改正介護保険法施行以降、要支援認定者への介護予防訪問介護において、介護報酬が

月単位の定額制に変更されたことにより、実質的に週当たりの利用回数が制限されたとの声が寄せられている。また、利用回数の制限による窮状を訴えても、保険者である市区町村や介護支援専門員から「国が決めたことだから」、「制度が厳格に運用されることになったから」といった納得のいかない説明を受け、不自由な暮らしをしているとの訴えも多く寄せられている。

特に認定段階に応じた支給限度額の範囲内であるにもかかわらず、必要なサービスが制限されることへの利用者、介護者からの不満、苦情は大きい。

介護報酬の改定により、認定ランクに応じた支給限度額が設定されているにもかかわらず、介護予防訪問介護に定額制の介護報酬が導入されたことにより必要な介護予防訪問介護が提供されないという、二重基準が設けられることによる弊害について、八〇代以上を中心とする介護保険受給者に理解できる文言による具体的な説明を示したい。

三 生活援助について

厚生労働省が指導する介護給付適正化推進運動、介護給付適正化計画により、要支援認定あるいは要介護認定を問わず、「同居家族」がいることを理由に、訪問介護の「生活援助」を一律に制限する保険者の事例が多く寄せられている。

厚生労働省は各都道府県介護保険主管課（室）に対して、二〇〇七年一二月二〇日付老健局振興課事務連絡「同居家族等がいる場合における訪問介護サービス及び介護予防訪問介護サービスの生活援助等の取扱いについて」及び二〇〇八年八月二五日付同課事務連絡「同居家族等がいる場合における訪問介護サービス等の生活援助等の取扱いについて」により、「管内の市町村に対して、生活援助等において同居家族等がいることのみを判断基準として、一律機械的にサービスに対する保険給付の支給の可否について決定することがないよう」との旨の周知徹底を求めているが、要支援認定あるいは要介護認定を問わず、また、老老介護であったり、認知症のため絶えず見守りが必要であったり、働く未婚の子と親の世帯であっても、同居家族がいることを理由に「生活援助」が認められないとの訴えが絶えることがない。

こうした訴えの中には「生活援助」が認められないために、訪問介護員による掃除の提供がないため、家の中がほこりまみれになり喘息を起こすケース、洗濯の提供がないため、不潔な状態で暮らすケース、買い物の提供がないため、食材や日用品が入手できないケースが見受けられる。

また、昨年夏には猛暑による熱中症で高齢者が亡くなるという不幸な出来事が多くあったが、自宅でクーラーがつけられないなど温度調整ができずに衰弱し、訪問介護員の発見により一命を取り留めたケースもあったと聞く。

働く子世帯からは「生活援助」の利用ができないのであれば、介護が必要な親世帯との同居を実現することは困難であるとの声も寄せられている。

高齢者の暮らしのものに虚弱性、危険性があり、家族介護力が低下しつつある現状のなか、高齢期の在宅生活を継続するには、「生活援助」の提供が不可欠と考える。しかし、本年五月一三日には財政制度等審議会で介護保険給付費の抑制に向けた試案のなかで、要介護二までの「軽度者」を介護保険制度の対象外とした場合、要介護二までの「軽度者」で「生活援助」のみの利用者を同制度の対象外とした場合、要介護二までの「軽度者」の自己負担を一割から二割に引き上げた場合における機械的試算が公表され、多くの利用者、介護家族に今後の「生活援助」の利用についての不安を増大させている。

高齢期の在宅生活における「生活援助」の重要性にかんがみた、今後の「生活援助」の在り方について政府の具体的な見解を示されたい。

また、厚生労働省から都道府県介護保険主管課（室）への事務連絡による指導にもかかわらず「生活援助」が提供されない事態が放置されている現状について、見解を示されたい。

四 身体介護について

二〇〇三年度の介護報酬改定以降、訪問介護の「身体介護」においては、一・五時間を超えるサービス提供では三〇分ごとに八三単位のみ加えられることになった。単独世帯や高齢夫婦世帯、あるいは働く子世帯との同居世帯では、家族介護者が不在のため、訪問介護員による二時間以上のサービス提供が必要なケースも多いにもかかわらず、訪問介護事業所では採算が取れないと、一・五時間以上のサービス提供を行わないケースがあるとの声が寄せられている。

同時に二時間を超えては利用できないという制度の誤った解釈が、介護支援専門員やサービス提供事業所に流布されているため、利用者からは、改正により二時間を超えて利用できなくなったという誤った情報がもたらされている事例が寄せられている。

認知症などにより長時間の見守りが必要な場合でも、サービスが提供されていない事例も寄せられている。

身体介護において、一・五時間を超えてサービスを提供した場合の三〇分ごと八三単位の加算により、サービスの利用が制限されている実態について、具体的な見解を示されたい。

五 院内介助について

訪問介護においては、医療機関の支援がなく受診に支障をきたすなどの要件がある場合は、介護支援専門員のアセスメントにより、保険者が例外的に訪問介護員による「院内介助」を求めるところであるが、待機時間の保障はない。このため、実際には「院内介助」を利用できない、あるいは「院内介助」を拒む事業所があるとの事例が寄せられている。また、必要に迫られ自費による利用をしているケースでは、訪問介護員の待機時間に対する自費負担が過大であるとの相談も寄せられている。

本来であれば、「院内介助」は医療機関が支援すべきものとされているが、医療機関からあらかじめ支援を拒否されている事例も多く寄せられている。

介護保険における「院内介助」の運用に問題があると考えられるが、事態を改善するための具体的な見解を示されたい。

また、医療機関による支援については、医療機関における「院内介助」の実態調査とともに支援の徹底を求める必要があるが、通院にも事欠く高齢者への対応について、具体的な見解を示されたい。

六 散歩について

要支援高齢者、要介護高齢者はともすれば自宅に引きこもりがちとなるが、訪問介護において訪問介護員が利用者に同行する「散歩」が給付対象とされていないと聞く。

二〇〇五年の介護保険法改正では、「介護予防」の考え方が導入されたが、居宅介護支援事業所や訪問介護事業所からは、「散歩」による予防効果は高いとの意見が多く寄せられている。

地域包括支援センター、介護支援専門員によるケアマネジメントで「散歩」の必要性を認めた場合には、訪問介護員による「散歩」の同行を保障すべきであると考えるが、訪問介護員による「散歩」の支援が認められていない現状について、具体的な見解を示されたい。

七 通院等乗降介助について

二〇〇六年の介護報酬改定において、介護予防訪問介護では、要支援認定者は「歩行」ができるとされ、「通院等乗降介助」が認められることとなった。しかし、要支援認定、要介護認定の訪問調査における「歩行」とは歩幅や速度とは関係なく歩くことであり、方向感覚や合目的な歩行と関連しないとされている。そして、室内外を問わず五メートル程度以上歩けること、支えがあれば歩けることをも「歩行」ができると規定している。また、要支援認定者のなかには認知症の症状があつても、本人が医療機関の受診を拒むため、認知症の診断がなく、要支援一、要支援二に認定される者があるとの事例が寄せられている。

このため、家族が通院に同行することが困難な事例、あるいは介護者が高齢であつたり、病気がちであつたり、あるいは働いているため、家族が通院に付き添うことができないという事例にもかかわらず、「通院等乗降介助」が認められないといった声が寄せられている。

地域包括支援センターや居宅介護支援事業所のケアマネジメントにおいて「通院等乗降介助」が必要と認めた場合には、介護予防訪問介護においても「通院等乗降介助」を認めるべきと考えるが、具体的な見解を示されたい。

八 認知症の利用者への対応について

在宅の認知症の利用者の見守りでは、たとえば要介護五で支給限度額の上限まで訪問介護を利用したとしても一日当たり訪問介護員の訪問は三時間が限度となり、最重度の認定者であつても絶対的なサービス量が不足している。

介護保険における居宅サービスにおいて、認知症の利用者へのサービス内容についての検討が不足していると考えられるが、認知症高齢者の増加が推計されている今後について、どのような介護保険サービスが必要とされているのか、実態調査の実施と予定の有無とともに具体的な見解を示されたい。

また、地域密着型サービスにおいては認知症対応型通所介護が提供され、通所介護においては若年性認知症ケア加算が設けられている。訪問介護や通所介護においても認知症ケア加算を検討すべきではないかと考えられるが、具体的な見解を示されたい。

九 医療的ケアについて

訪問介護員にはいわゆる医療的ケアの提供ができるとされているが、訪問介護事業所によつては、訪問介護員の技術、経験の不足からサービスの提供を断るケースがあるとの相談が寄せられている。

療養病床の転換・廃止予定や医療機関からの早期退院の促進により、在宅で医療的ケアを必要とする利用者は今後、増加すると予測され、訪問介護員に医療的ケアを求めるケースが増加すると推測される。

今後、介護福祉士、あるいはホームヘルパー一級修了者であつても一定の経験年数、看護職による

教育・訓練や日常的な連携による支援が必要と考えるが、具体的な見解を示されたい。

十 施設サービスなどにおける居住費・食費の自己負担に対する補足給付について

- 1 介護保険法改正により、施設サービスと短期入所系サービスの居住費・食費、通所系サービスの食費が自己負担化されたことに伴い、低所得者対策として補足給付（特定入所者介護予防サービス費・特定施設入所者介護サービス費）が実施されている。しかし、基準費用額を超える居住費・食費を設定し、補足給付を適用しない事業所があるとの事例が寄せられている。

介護保険サービスは必要なすべての利用者に提供されるべきであり、施設サービス提供事業所はすべて補足給付を導入すべきと考えるが、低所得者対策が適用されない事業所について、具体的な見解を示されたい。

また、低所得者対策においては、サービス提供事業者が居住費・食費のいずれか一方でも基準費用額を超える金額を徴収した場合には補足給付を行わないとされている。高額の居住費・食費を徴収するサービス提供事業者が指定され、高額の居住費・食費を支払うことができない利用者に対して必要なサービスが提供されていない現状のなか、利用者の選ぶ権利が阻害されている事実について是正が必要と考えるが、具体的な見解を示されたい。

- 2 施設サービスなどの居住費・食費の自己負担化に伴う補足給付（特定入所者介護予防サービス費・特定施設入所者介護サービス費）は、介護保険会計から行われているが、所得格差の激しい高齢者世帯において今後、サービス需要の増加が見込まれるなかで、介護保険会計における負担の増加が懸念される。低所得者に対する補足給付については、介護保険会計ではなく、介護保険外の公費から支出すべきものと考えるが、見解を示されたい。
- 3 施設サービスなどの居住費・食費の自己負担化に伴い、低所得者対策として補足給付（特定入所者介護予防サービス費・特定施設入所者介護サービス費）が実施されているが、対象となるのは施設サービス、短期入所系サービス、通所系サービスとされている。

自己負担化に際しては、在宅と施設の居住費・食費の公平性が理由としてあげられたが、施設サービスのみならず、在宅生活を続ける利用者の短期入所生活介護、短期入所療養介護においても居住費・食費が、通所介護、通所リハビリテーションにおいても食費が自己負担化され、在宅の利用者の負担が増え、低所得の利用者のなかには利用を断念するケースもある。短期入所系サービス、通所系サービスにおいて居住費あるいは食費が自己負担化された理由について、改めて示されたい。

また、介護保険法改正により地域密着型サービスに移行した認知症高齢者共同生活介護、地域密着型サービスに新設された小規模多機能型居宅介護においては、当初より居住費・食費は利用者の自己負担とされている。このため、居住費・食費を自己負担できない利用者は、経済的な理由でサービスの選択も利用もあきらめざるをえない現状にある。低所得者であっても必要なサービスが提供されるよう、短期入所生活介護、短期入所療養介護、通所介護、通所リハビリテーション、認知症高齢者共同生活介護、小規模多機能型居宅介護など居住費または食費の自己負担が発生するすべてのサービスについて、補足給付または新たな低所得者対策が必要と考えるが、具体的な見解を示されたい。

答弁書第九一号

内閣参質一七〇第九一号
平成二十年十二月二日

内閣総理大臣 麻 生 太 郎

参議院議長 江 田 五 月 殿

参議院議員大河原雅子君提出介護保険制度に関する質問に対し、別紙答弁書を送付する。

参議院議員大河原雅子君提出介護保険制度に関する質問に対する答弁書

一について

厚生労働省としては、被保険者に対し、要介護認定及び要支援認定の申請の日からサービスの利用が可能であることを説明するよう保険者に要請してまいりたい。

二について

介護予防訪問介護の利用に関しては、本人の状況等を勘案しながら、本人、地域包括支援センター、介護予防訪問介護事業者の三者が話し合い、適切なケアマネジメントが行われ、それに基づいて必要な支援の内容とサービス提供量が決められるものであることから、月単位の定額報酬により必要なサービスの利用等が制限されるものではないと考えているが、今後とも、介護予防訪問介護が適切に行われるよう、指導に努めてまいりたい。

三について

訪問介護サービスにおける生活援助については、現在、社会保障審議会介護給付費分科会（以下「分科会」という。）において平成二十一年四月の介護報酬の改定に向けて御議論をいただいているところであり、その結果も踏まえ、介護保険料の水準等にも留意しつつ、適切な介護報酬の設定等に努めてまいりたい。

また、同居家族等がいる場合の生活援助の取扱いについては、御指摘の事務連絡において、適切なケアマネジメントに基づき、利用者の個別具体的な状況に応じて必要なサービスが提供されるべきである旨を市町村等に示しているところであり、今後とも、同居家族等がいることのみを判断基準として、一律機械的に訪問介護サービスに対する介護給付の支給の可否について決定することのないよう、当該事務連絡の周知徹底を図ってまいりたい。

四について

御指摘の身体介護に係る介護報酬については、平成十五年度の介護報酬改定において、限られた財源を有効に活用するため、当初の設定が実態に即して合理的であったかどうかの検討を踏まえつつ、サービスの効率化・適正化を図る観点から見直しを行ったものであるが、現在、分科会において平成二十一年四月の介護報酬の改定に向けて御議論をいただいているところであり、その結果も踏まえ、介護保険料の水準等にも留意しつつ、その適切な設定等に努めてまいりたい。

五について

御指摘の院内介助については、「「通院等のための乗車又は降車の介助が中心である場合」及び「身体介護が中心である場合」の適用関係について」（平成十五年五月八日付け老振発第〇五〇八〇〇一号・老老発第〇五〇八〇〇一号厚生労働省老健局振興課長及び老人保健課長連名通知）において、基本的に病院等のスタッフ等により行われるべきものであるが、訪問介護サービスにおける通院等のための乗車又は降車の介助（以下「通院等乗降介助」という。）の前後に連続して身体介護を実施した場合であって、一定の条件を満たす場合には、院内介助を行った時間についても身体介護を行った時間に含めて介護報酬を算定することができることとしており、今後とも、同通知の周知徹底に努めてまいりたい。

六について

訪問介護員による散歩の同行については、適切なケアマネジメントに基づき、自立支援、日常生活活動の向上の観点から、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うものについては、利用者の自立した生活の支援に資するものと考えられることから、現行制度においても、介護報酬の算定は可能である。

七について

通院等乗降介助については、利用者が乗車又は降車の際に訪問介護員による介助を必要とする状態であることが前提であり、要支援者については、そのような状態にあることが想定し難いことから、現行制度においては、介護報酬の算定の対象とはしていないところである。

八について

厚生労働省においては、認知症患者の医療機関・施設別の利用実態や、地域における認知症に対する医療・介護サービス資源の実態等について、平成二十二年度を目途として調査を行うこととしており、その調査結果も踏まえ、認知症高齢者に必要とされる介護保険サービスについて検討を進めてまいりたいと考えている。

また、認知症高齢者介護に係る介護報酬については、現在、分科会において平成二十一年四月の介護報酬の改定に向けて御議論をいただいているところであり、その結果も踏まえ、適切に設定してま

いりたい。

九について

お尋ねの医療的ケアの内容が必ずしも明らかではないが、一般に、軽微な切り傷等の専門的な判断や技術を必要としない行為等については、医行為ではなく看護師等の資格を有しない訪問介護員等も行うことができるが、病状が不安定であること等により専門的な管理が必要な場合には、これらの行為が医行為に該当すると考えられることもあるため、必要に応じて医師等に確認するなど、医療関係者との適切な連携の下にサービスが提供されることが望ましいと考えている。

十の1について

御指摘の補足給付については、介護保険施設に入所する者であって低所得者としての一定の要件を満たす者であれば、その支給対象となり得るが、当該利用者自らが基準費用額を超える費用を支払って食事や居室の提供を受けることを希望し、その費用について当該介護保険施設が提示した金額を支払うことに同意している場合にまで、補足給付を支給することは、他の利用者との公平性の観点からも適当ではないと考える。

利用者と介護保険施設との契約に際しては、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成十一年厚生省令第三十九号）等において、介護保険施設は、入所申込者又はその家族に対し、入所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、入所申込者の同意を得なければならないこととされており、利用者は食費や居住費の負担も含め提供されるサービスの内容及び利用者の負担等に関する条件について十分理解した上で入所しているものと認識している。

北海道ホームヘルプサービス協議会
道内訪問介護事業所における法令遵守対応実態調査

<調査内容について>

この調査は、介護保険法等の改正により、指導監査が大幅に変更されるなか、訪問介護事業所におけるホームヘルプサービスの質の確保や保険給付の適正化等を図るために、実地指導における指摘事項内容や、指摘事項に対する改善内容などについて把握し、法令遵守に基づいた事業運営を行うための基礎資料とすることを目的として実施いたします。

ご多忙のところ誠に恐縮に存じますが、是非ともご協力を賜りますようお願い申しあげます。

<記入上の注意事項>

1. 調査票は、同封の紙媒体によるものと、フロッピーディスクにデータで保存しているものになります。
回答は紙又はフロッピーにて、同封の返信用封筒をご使用の上、下記宛てにご返送ください。

回答期限：平成21年2月13日（金）

2. 読問は(1)から(14)まであります。
選択肢の中から該当する番号を選んで回答欄に数字を記入するか、必要事項を記入してください。
3. ご回答いただきました結果につきましては、集計・分析し、報告書の完成後は廃棄処分いたします。
また、報告につきましては、法人名や固有名詞などの一切明らかにされないことをお約束いたします。
4. その他ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

北海道ホームヘルプサービス協議会事務局(担当：中澤)

北海道社会福祉協議会 地域福祉部地域福祉課内

〒060-0002

札幌市中央区北2条西7丁目1番地 かでる2.7.3階

TEL 011-241-3977(直通)／241-3978(代表)

FAX 011-251-3971

E-MAIL d-homehelp@dosyakyo.or.jp

1. 貴事業所についてお問い合わせします

(1) 貴事業所の所在地(地区)はどちらですか。

- | | | |
|-------------|-------|-------|
| 1:札幌 | 6:空知 | 11:胆振 |
| 2:石狩(札幌を除く) | 7:上川 | 12:日高 |
| 3:渡島 | 8:留萌 | 13:十勝 |
| 4:檜山 | 9:宗谷 | 14:釧路 |
| 5:後志 | 10:網走 | 15:根室 |

(2) 貴事業所の組織形態は何ですか。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1:地方公共団体 | 6:協同組合及び連合会 |
| 2:社会福祉協議会 | 7:営利法人 |
| 3:社会福祉法人(社協を除く) | 8:特定非営利活動法人(NPO) |
| 4:医療法人 | 9:その他() |
| 5:社団・財団法人 | |

(3) 貴事業所の組織形態は、複数の訪問介護事業所を経営していますか。

1:はい 2:いいえ

(4) 貴事業所の開設年月を記入してください。

平成 年 月

(5) 貴事業所の初回の指定年月を記入してください。

平成 年 月

(6) 貴事業所の職員数について、常勤、非常勤の職員はそれぞれ何人ですか。平成21年1月1日現在の状況をお答えください。
(障害者自立支援法における居宅介護(ホームヘルプ)及び移動支援の業務に当たる職員数を含む。)

常勤 人

非常勤 人

(7) 貴事業所の職員数について、常勤換算法でいうと何人ですか。
(障害者自立支援法における居宅介護(ホームヘルプ)及び移動支援の業務に当たる職員数を含む。)

常勤換算数 人

(8) 貴事業所のヘルパー派遣時間数は何時間ですか。平成20年12月分についてお答えください。
(障害者自立支援法における居宅介護(ホームヘルプ)及び移動支援の業務に派遣する時間数を含む。)

派遣時間数 時間

2. 実地指導についてお伺いします

(9) 実地指導を受けたことがありますか。

1:受けたことがある 2:受けたことがない

(10)(9)で「1:受けたことがある」と回答された方についてお伺いします。
実地指導はいつ受けましたか。直近時期をお答えください。

平成 年 月

(11)(9)で「1:受けたことがある」と回答された方についてお伺いします。

実地指導では何か指摘を受けましたか。(文書だけではなく口頭による指摘も含めてお答えください。)

1:受けた 2:受けていない

*ここから先は、(11)で「2:受けた」と回答された方のみお答えください。

(12) 指摘を受けた内容とはどのようなことですか。下記指摘事項に対する指摘の有無について、どちらかレ点を付けてください。
また、○がつく指摘事項においては、指摘内容及び指摘に対して改善した内容について具体的に記入してください。

なお、下記指摘項目・指摘事項については、集団指導資料「自己点検シート(訪問介護)」の点検項目・確認事項を参考に作成しております。
I人員基準、II設備基準、III運営基準に沿って回答し、その他の指摘項目・指摘事項がある場合は、IVその他にご記入ください。

△記載例

指摘項目	指摘事項	指摘の有無 (どちらかにレ点)	指摘内容 (記述)	改善内容 (記述)
内容及び手帳 きの説明及び 同意	事業所の概要、重要事項(※)について記した文書を交付し、利用申込者又はその家族に対し説明を行い、利用申込者の同意を得ているか。 ※運営規程の概要、勤務体制、その他事故発生時の対応等、利用者のサービス選択に資すると認められる事項	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	・重要事項説明書に事故発生時についての項目がない	・事故発生時の項目を追加した
訪問介護計画 の作成	サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成しているか。 40 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ているか。	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	・訪問介護計画書に具体的なサービス内容毎の提供時間の目安がない	・訪問介護計画書の具体的なサービス内容欄右側に提供時間目安を記載する欄を追加した
記録の整備	従業者、設備、備品及び会計に関する箇記録を整備しているか。	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	・①各訪問介護員の月間のサービス提供時間の記録がない ・②事業所の收支がわかる記録がない	・①各訪問介護員の月間のサービス提供時間がわかる動態表フォーマットを作成した ・②事業所の收支がわかる記録を作成した

設問は次頁からになります。

I 人員基準					
指摘項目	指摘事項	指摘の有無 (どちらかにしょ)	指摘内容 (記述)	改善内容 (記述)	
訪問介護員等の員数	訪問介護員等の員数は、常勤換算方法で2.5人以上となっているか。 常勤換算方法における員数 =①+②÷③（小数点以下第2位切り捨て） ①常勤専従職員の人数 ②常勤職員の1ヶ月の通常勤務すべき時間 ③非常勤・非専従訪問介護員1ヶ月間の勤務時間合計	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
サービス提供責任者	サービス提供責任者は常勤の訪問介護員等であって専ら指定訪問介護の業務に従事しているもののうち事業の規模に応じて1人以上の者を配置しているか。（訪問介護事業の管理者との兼務は可）	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
	サービス提供責任者の配置人数は適切か。 ①月間延べサービス提供時間数（待機時間や移動時間を除く。）が概ね450時間又はその端数を増すごとに1人以上となっているか。 ②訪問介護員等の数が10人又はその端数を増すごとに1人以上となっているか。	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
	サービス提供責任者は、次のいずれかに該当する常勤の職員であるか。 ①介護福祉士、②介護職員基礎研修修了者、③1級ヘルパー、④看護師等、⑤2級ヘルパーで3年以上介護等の業務に従事	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
管理者	管理者は、常勤専従職員を配置しているか。 (ただし、事業所の管理上支障がない場合は、当該事業所の他の職務に従事し、又は同一地区内にある他の事業所、施設等の職務に従事することは差し支えない。)	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			

II 設備基準					
指摘項目	指摘事項	指摘の有無 (どちらかにしょ)	指摘内容 (記述)	改善内容 (記述)	
設備及び備品等	事業の運営を行うために必要な広さを有する専用の区画が設けられているか。	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
	事務室又は区画については、利用申込の受付、相談等に対応するのに適切なスペースが確保されているか。	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
	指定訪問介護に必要な設備及び備品等が備えられているか。 特に、手指を洗浄するための設備等感染症予防に必要な設備等に配慮しているか。	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			

III 運営基準					
指摘項目	指摘事項	指摘の有無 (どちらかにしょ)	指摘内容 (記述)	改善内容 (記述)	
内容及び手続きの説明及び同意	事業所の概要、重要事項（※）について記した文書を交付し、利用申込者又はその家族に対し説明を行い、利用申込者の同意を得ているか。 ※運営規程の概要、勤務体制、その他事故発生時の対応等、利用者のサービス選択に資すると認められる事項	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
	重要事項を記した文書はわかりやすいものとなっているか。また、不適切な事項はないか。	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			

提供拒否の禁止	11 正当な理由なくサービスの提供を拒んだことはないか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
サービス提供困難時の対応	12 適切なサービス提供が困難な場合に必要な措置を速やかにとっているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
受給資格等の確認	13 被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有效期間を確かめているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
要介護認定の申請に係る援助	14 被保険者証に、認定審査会意見が記載されている場合には、配慮して介護サービスを提供しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
心身の状況等の把握	15 利用申込者の要介護認定の申請に必要な援助を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
16 要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>			
17 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ているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>			

居宅介護支援事業者等との連携	18 居宅介護支援事業者等との密接な連携に努めているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
法定代理受信サービスの提供を受けるための援助	19 介護サービスの提供の終了に際し、居宅介護支援事業者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
20 法定代理受信サービスについて説明し、必要な援助を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>			
居宅サービス計画に沿ったサービスの提供	21 居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿ったサービスを提供しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
居宅サービス計画等の変更の援助	22 利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、必要な援助を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
身分を証する書類の提出	23 訪問介護員等に身分証を提示させ、初回訪問時及び求めに応じて提示するよう指導しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
24 証音等には、事業所の名称、訪問介護員等の氏名の記載があるか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>			

サービスの提供の記録	介護サービスを提供した際は、必要な事項を書面に記載しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	25 提供日及び内容、介護サービス費の額その他必要な事項を、居宅サービス計画を記載した書面又は準ずる書面に記載しているか。				
利用料等の受領	26 提供した具体的なサービス内容等を記載するとともに、利用者からの申し出があった場合には、文書の交付その他最適な方法により、その情報を提供しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	27 法定代理受領サービスの場合、利用者が利用者負担分の支払を受けているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	28 法定代理受領サービスである場合と、そうでない場合との間に差額が生じないようにしているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	29 利用者の選定により通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において介護サービスを行う場合の、それに要した交通費の額以外の支払を利用者から受けていないか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	30 交通費以外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、利用者の同意を得ているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	31 利用者から支払いを受けた際、領収書を交付しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	32 ①基準により算定した費用の額又は現に要した費用 ②その他の費用（個別の費用ごとの区分）	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		

保険給付の請求のための証明書の交付	適切な内容を記したサービス提供証明書を交付しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	法定代理受領サービスではない、訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した介護サービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を交付しているか。				
指定訪問介護の基本取扱方針	33 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するようその目標を設定し、計画的に行われているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	34 自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
指定訪問介護の具体的取扱方針	35 指定訪問介護の提供にあたっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	36 サービスの提供にあたっては、堅切丁寧に行い、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について必要な事項を理解しやすいように説明を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	37 介護技術の進歩に対応した適切な介護サービスを提供しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		
	38 常に利用者の心身の状況及びその置かれた環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対して適切な相談及び助言を行っているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>		

訪問介護計画の作成	サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	40 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ているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	41 訪問介護計画は、居宅サービス計画書に沿った内容となっているか。また、必要に応じて変更しているか。 既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画内に沿って作成しているか。訪問介護計画作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該訪問介護計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	42 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、利用者の同意を得ているか。また、その実施状況や評価についても説明を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	43 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ているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	44 サービス提供責任者は、訪問介護計画作成後、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っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
同居家族に対するサービス提供の禁止	45 サービス提供責任者は、訪問介護計画の変更を行う際も、40~43に準じて取り扱っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	46 訪問介護員等に、その同居の家族に対して指定訪問介護を提供してはいないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		

利用者に関する市町村への通知	利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、市町村へ通知をしているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	①正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき ②偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
緊急時の対応	利用者の病状の急変など緊急の場合は、主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	48 管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
管理者及びサービス提供責任者の責務	49 管理者は、従業者に運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	50 管理者は、サービス提供責任者は、専令第24条「訪問介護計画の作成」に規定する業務のほか、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内情の管理を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
運営規程	次に掲げる重要な事項を内容とする運営規程に定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		
	①事業の目的及び運営の方針 ②職員の組織、員数及び構成内容 ③営業日及び営業時間 ④サービスの内容及び利用料その他の費用の額 ⑤通常の事業の実施地域 ⑥緊急時等における対応方法 ⑦その他運営に関する重要な事項	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		

介護等の総合的な提供	指定訪問介護事業の運営にあたっては、特定の援助に専念することができるか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	53 入浴、排せつ、食事等の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとされているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
訪問体制の確保等	利用者に対し、適切な指定訪問介護を提供できるよう事業所ごとに、訪問介護員等の配置の体制を定めているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	54 訪問表（原則として月ごと）を作成し、訪問介護員等については、日々の訪問時間、職務内容、常勤・非常勤の別、管理者との業務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にしているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	55 当該事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	56 訪問介護員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
衛生管理等	57 訪問介護員等の清潔保持及び健康状態について必要な管理を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	58 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を行っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
掲示	運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制、その位重要事項を事業所内に掲示しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	

陽密保持等	61 正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしていないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	62 当該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、必要な措置を講じているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	63 サービス担当者会議等において、利用者若しくはその家族の個人情報を用いる場合の同意を書面により得ているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
広告	64 座席または誇大な広告をしていないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	65 居宅介護支援事業者又はその従業者に対して、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対価として、金品その他の財産上の利益を供与していないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
苦情処理	66 利用者及びその家族からの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ているか。また、苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	67 苦情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っているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	68 市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは懇意に応じてるか。	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	

69	利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行っているか。 また、市町村からの求めがあった場合には、その改善の内容を報告しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
70	利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行っているか。 また、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善内容を報告しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
事故発生時の対応	事故が発生した場合は、必要な措置を講じているか。 必要に応じて市町村、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っているか。また、事故の状況や事故に際して採った処置について記録しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
72	賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行なっているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
73	事故が生じた際には、原因を解明し、再発防止を防ぐための対策を講じているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
会計の区分	事業所ごとに会計を区分するとともに、指定訪問介護の事業の会計と他の事業の会計を区分しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
75	会計処理の方法について、別途通知の「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」を参考として適切に行われているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	

記録の整備				
76	従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	
77	利用者に対する指定訪問介護の提供に関する諸記録（訪問介護計画書、サービス実施記録等）を整備し、その発給の日から2年間保存しているか。	有 <input type="checkbox"/>	無 <input type="checkbox"/>	

IV その他				
指摘項目	指摘事項	指摘内容 (記述)	改善内容 (記述)	
その他	78			
	79			
	80			
	81			
	82			

※IV その他において、欄が不足する場合は、欄をコピーして入力してください。

(13)今後の事業展開において予想される課題や展望及び実地指導に対する意見についてお書きください。

(14)本会では実地指導時に指摘されたことへの対応に困っている事業所へ訪問しお話を聞き、実施指導への対応策を共に検討していきたいと考えております。
訪問(ヒアリング調査)を希望したいという事業所につきましては、事業所名をご記入くださいようお願いします。
(※ヒアリング調査内容:実地指導における指摘内容・改善内容の詳細、運営上の問題点・課題点及び実地指導に対する意見の把握等)

事業所名

**北海道ホームヘルプサービス協議会 制度推進委員会
道内訪問介護事業所における法令遵守対応ヒアリング調査**

<調査日時等>

実施日	平成 年 月 日 ：～：	実施場所	
調査員		対応者	

<事業所概要>

事業所名			
法人名			
所在地			
電話番号		FAX番号	
開設年月		指定年月	
職員体制 (正職員・ 非常勤数等)		利用者数	
営業日・ 休日		サービス 提供時間	
サービス 提供地域		サービス の特長	
その他、 特記事項			

<実地指導>

実地指導を受けた年月	平成 年 月	
指摘内容	改善内容	
I. 人員基準		
II. 設備基準		

III. 運営基準		
IV. その他		
1. 実地指導を受けたときの状況（よかったこと、困ったこと）		
2. 実地指導へのご意見等		
3. 事業所の抱える問題・課題等		
4. その他、特記事項（報告書への記載範囲及び掲載してほしい情報等）		
5. 調査員所感		

ホームヘルプサービス 法令遵守対応実態調査 報告書

発行日 平成21年6月15日
発 行 北海道ホームヘルプサービス協議会
〒060-0002
札幌市中央区北2条西7丁目1
北海道社会福祉総合センター(かでる2.7) 3階
北海道社会福祉協議会 地域福祉部地域福祉課内
TEL 011-241-3976 FAX 011-251-3971
