

令和3年度実地指導の結果について
～繰り返し指摘になっている事項～

青森市 福祉部 指導監査課

令和3年度 介護サービス事業者等集団指導

この資料で使用するサービス区分（略称）について

略称	サービス等名称
訪問系	訪問介護、（介護予防）訪問入浴介護、（介護予防）訪問看護、（介護予防）訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護
通所系	通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護
短期系	（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護
多機能系	（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
福祉用具	（介護予防）福祉用具貸与、特定（介護予防）福祉用具販売
介護支援	居宅介護支援、介護予防支援
居住系	（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護
施設系	介護老人福祉施設（地域密着型含む）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院
老福	養護老人ホーム、軽費老人ホーム

各ページについて、説明内容が該当するサービス等については、次の例のように大枠・着色で略称を表示しています。

例) 施設系の場合

訪問系	通所系	短期系	多機能系	福祉用具	介護支援	居住系	施設系	老福
-----	-----	-----	------	------	------	-----	------------	----

令和3年度実地指導実施状況

令和3年度に実地指導を行った介護サービス事業所の約5割の事業所に対して改善報告を求めています。

サービス種別	実施件数	左記のうち 要改善報告	左記のうち 要報酬返還
訪問介護	17	10	3
(介護予防)訪問入浴介護	2	1	0
(介護予防)訪問看護	4	2	0
通所介護	9	6	1
(介護予防)福祉用具貸与	1	1	0
特定(介護予防)福祉用具販売	1	1	0

サービス種別	実施件数	左記のうち 要改善報告	左記のうち 要報酬返還
(介護予防) 認知症対応型通所介護	1	1	0
(介護予防) 認知症対応型共同生活介護	9	5	0
地域密着型通所介護	8	5	0
小規模多機能型居宅介護	1	1	0
居宅介護支援	9	1	0
合 計	62	34	4

※ 令和3年6月から令和4年1月実施分

令和3年度主な指導事項等

項目	解説 ページ
高齢者虐待防止に関すること	4
身体的拘束等の適正化に関すること	5～7
計画作成に関すること	8
勤務体制及び人員に関すること	9～10
非常災害対策に関すること	11～12
領収証の交付に関すること	13～14
報酬返還指導事例について	15～22

高齢者虐待防止

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

問題点・指導事例

【 問題点 】

高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。

【 指導事例 】

全従業員に対して、高齢者虐待の防止等のための措置として、事業者が自ら企画した研修を定期的に実施すること。

※ 研修を欠席した従業員に対しても、資料配付のみに留めず、別日での研修実施や個別説明を行い、実施状況が把握できるよう、実施記録を整備することが望ましい。



虐待防止の研修の実施に加えて、以下の取組みが令和6年度から義務付けられました。（経過期間中は、実施に努めることとされます。）

利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から

- ①虐待発生又はその再発を防止するための委員会の開催
- ②虐待発生又はその再発を防止するための指針の整備
- ③虐待発生又はその再発を防止するため担当者を定める

身体的拘束等の適正化

問題点・指導事例

訪問系	通所系	短期系	多機能系	福祉用具	介護支援
-----	-----	-----	------	------	------

居住系

施設系

老福

【 問題点① 】

身体的拘束等の適正化のための措置を講じていない。

【 指導事例① 】

- ・ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する 委員会を、3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- ・ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ・ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を年2回以上実施すること。



※ 委員会開催、指針の整備及び定期的な研修が行われていない事実が生じた場合、身体拘束等を行う場合の記録を行っていない場合と同様に、身体拘束廃止未実施減算（所定単位数の10/100）が適用されます。

【施設サービス、（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護】

身体的拘束等の適正化



問題点・指導事例

【 問題点② 】

身体的拘束を行っているが、記録を作成していない。

【 指導事例② 】

身体を自由を奪う行為（身体的拘束）は高齢者虐待に当たることから、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わないこと。

なお、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会で検討した上で利用者及び家族等に説明し理解を得るとともに、その態様及び時間、解除の予定日、経過観察の記録、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。



※ 身体的拘束等に関する記録は、2年間保存しなければなりません。

身体的拘束等の適正化

その他具体例



身体的拘束は「当該入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合」には認められていますが、「切迫性」「非代替性」「一時性」の三つの要件を満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されているケースに限られます。

以下のような事例については適正化を求めています。

【 具体例① 】

入院中にミトンをしていたため、組織的な検討が行われないうまま入居と同時にミトンを使用していた。

【 具体例② 】

入居時にサービス担当者会議で話し合いが行われたため、組織的な再検討を行わずに身体的拘束を継続していた。

【 具体例③ 】

「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」に拘束開始日の記載はあるが、解除予定日を設定していない。（または長期間で設定。）

【 具体例④ 】

身体的拘束等適正化のための委員会は開催されているが、継続の有無の検討のみで、拘束の必要性や方法に関わる再検討が行われていない。

計画の作成

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

指導理由

【 指導理由① 】

訪問介護計画の作成に当たり、アセスメントを行っていない。

【 指導事例② 】

訪問介護計画は、利用者の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき問題状況を明らかにしたうえで（アセスメント）、これに基づき計画を作成すること。



（訪問介護）

訪問介護計画の作成には、アセスメントに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、以下の内容を明らかにすること。

- ・ 担当する訪問介護員等の氏名
- ・ 訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等

勤務体制及び人員

訪問系

通所系

短期系

多機能系

福祉用具

介護支援

居住系

施設系

老福

問題点・指導事例

【 問題点① 】（訪問介護の場合）

訪問介護員を他の事業の業務に従事させているが、業務内容や従事時間等を明確に区分していない。

【 指導事例① 】

訪問介護員の業務内容について、他事業の業務と区分し、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別等を明確にすること。



※ 有料老人ホーム職員と訪問介護員を兼務する際の区分が不明確な事例が多くみられています。

※ 人員基準や加算算定にかかわる従業者・職種については特に注意してください！

訪問系	通所系	短期系	多機能系	福祉用具	介護支援	居住系	施設系	老福
-----	-----	-----	------	------	------	-----	-----	----

問題点・指導事例

【 問題点② 】（訪問介護）

サービス提供責任者が訪問介護以外の事業の業務にも従事しており、常勤専従の要件を満たしていない。

【 指導事例② 】

サービス提供責任者は、訪問介護事業所に常勤し、事業所の業務に専従すること。

【 問題点③ 】

管理者が事業所と離れた場所にある他の事業所等の業務にも従事しており、常勤専従の要件を満たしていない。

【 指導事例③ 】

管理者は、事業所に常勤し、その業務に専従すること。



※ 事業所の他の職務に従事する場合や、同一敷地内又は道路を隔てて隣接する等、特に当該事業所の管理業務に支障がないと認められる事業所等の職務に従事する場合には他事業所（有料老人ホームなど）の業務に従事することが可能。

非常災害への対策



問題点・指導事例

【 問題点 】

非常災害対策に関する具体的計画の内容が不十分である。

【 指導事例 】

非常災害に関する具体的な計画については、消防計画のみならず、事業所の立地条件に応じた風水害、地震等の災害に対処するための計画とすること。

また、当該計画に基づき避難訓練を実施し、計画の内容を検証し、見直しを行うこと。



※ 事業所の立地条件については、各災害に係る青森市ハザードマップをご確認ください。

《掲載場所》 青森市ホームページ (<https://www.city.aomori.aomori.jp>)
ホーム>安全・緊急>防災・消防>各種ハザードマップ等

水防法等において、洪水浸水想定区域内等に立地する要配慮者利用施設については、以下の内容が義務付けられています。

- ① 「避難確保計画」の作成及び市への提出
- ② 計画に基づく避難訓練の実施及び市への報告

《掲載場所》 ホーム>安全・緊急>防災・消防>要配慮者利用施設における
避難確保計画の作成等について

非常災害への対策

計画の内容



非常災害に関する具体的計画については、以下のような内容を盛り込んだ計画を整備することとされています。

- ① 介護保険施設等の立地条件（地形 等）
- ② 災害に関する情報等の入手方法（「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認等）
- ③ 災害時の連絡先及び交通手段の確認（自治体、家族、職員 等）
- ④ 避難を開始する時期、判断基準）避難準備情報発令」時 等）
- ⑤ 避難場所（市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース 等）
- ⑥ 避難経路（避難場所までのルート（複数）所要時間 等）
- ⑦ 避難方法（利用者ごとの避難方法（車いす、徒歩等 等）
- ⑧ 被害時の人員体制、指揮系統（災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員等）
- ⑨ 関係機関との連携体制 等

介護保険施設等における利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について（平成28年9月9日付け老総発0909第1号）より



※ 必ずしも災害ごとに別の計画として策定する必要はないですが、水害・土砂災害、地震等地域の特性に鑑みた災害に対処できるものとする。

領収証の交付



問題点・指導事例

【 問題点 】（施設系以外の介護サービス共通）

領収証を交付しているが、医療費控除の対象となる利用者（訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスを併せて利用している者等）か否かの確認をせず、すべての領収証に医療費控除の額を記載している。

【 指導事例 】

利用者に交付する領収証の記載に当たっては、当該利用者の居宅サービス計画に、訪問看護、訪問リハビリテーション等医療系サービスが位置付けられていることを確認した上で、領収証に居宅介護支援事業者名（介護予防支援事業者名）及び医療費控除の額を記載すること。

別紙資料もご覧ください。

領収証の交付



【領収書の様式例】

居宅サービス等利用料領収書

利用者氏名				
費用負担者氏名				
事業所名及び住所等 (住所: _____)				
居宅サービス計画又は介護予防サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等の名称				
No.	サービス内容/種類	単価	回数 日数	利用者負担額(保険・事業対象分)
①				円
②				円
③				円
④				円
⑤				円
No.	その他費用(保険給付対象外のサービス)	単価	回数 日数	利用者負担額
①				
②				
③				円
領 収 額				円
うち医療費控除の対象となる金額				円
				領収年月日 令和 年 月 日



居宅サービス計画又は介護予防サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等の名称



医療費控除の対象となる金額

報酬算定の自主点検

報酬算定のルールに沿わない場合や、加算の算定要件を満たしていないことなどが確認された場合、最大で過去5年間分について、介護給付費の自主点検を行い、適正な請求に修正するよう指導します。

報酬算定については、以下の内容を参考に要件等を遵守してください。

- ◆厚生労働省の告示及び留意事項通知を必ず確認し、不明な点は介護保険課へ確認する。
- ◆市販されている書籍等を活用して理解を深める。
- ◆加算の要件については、年度替わり、事業所の人員体制が変わった場合など、自主点検を行う。
- ◆届出のみならず、加算要件を満たしていることを、事業所自ら説明できるよう書類の整備を行う。

次ページからは、今年度実施した実地指導において介護給付費の自主点検を指導した事例についてです。

指導理由

【 指導理由① 】

特定事業所加算の算定要件であるすべての訪問介護員等に対し個別の研修計画を策定していない。

【 指導事例① 】

訪問介護員ごとの研修計画を策定すること。



① 個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めてください。

② 毎年度、少なくとも次年度が始まるまでに計画を定めてください。

※ 管理者は研修目標達成状況について適宜確認し、必要に応じて改善措置を講じてください。



個別具体的な研修計画作成等の好事例について

《個別具体的な研修計画》

- ⊗ 具体的な課題を克服するような内容で研修計画作成している。
- ⊗ 訪問介護員ごとの研修計画は、管理者やサービス提供責任者と共通の認識を持って作成されている。

《研修の実施方法》

- ⊗ 定期的に行っている事業所内研修と個別の研修計画を連動させて、個別の目標に対して年間計画で本人が該当する研修の担当となり、自らの知識を深め、技術を磨いている。

指導理由

【 指導理由② 】

個別機能訓練加算を算定しているが、以下の要件を満たしていない。

- ・ 一部の利用者について、居宅サービス計画に機能訓練について位置づけがないが、個別機能訓練を実施し加算を算定している。
- ・ 3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況の確認を行い、利用者又はその家族に対して個別機能訓練の実施状況や個別機能の効果等について説明を行っていない。



【 指導事例② 】

- ・ 個別機能訓練加算などの要否については、サービス担当者会議等で検討のうえ判断し、利用者自身の同意を経て居宅サービス計画に記載される内容です。
- ・ 個別機能訓練加算を算定する場合は、個別機能訓練計画を作成後、3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問した上で、当該利用者の居宅における生活状況をその都度確認するとともに、当該利用者又はその家族に対して、個別機能訓練計画の進捗状況等を説明し、必要に応じて個別機能訓練計画の見直し等を行ってください。

報酬返還指導事例

指導理由

【 指導理由③ 】

自家用自動車有償運送の許可を受けていない者が有償運送を行っている。

【 指導事例③ 】

有償運送許可を得ていない者による運送を伴うサービスは、介護報酬の対象とならないため、自家用自動車による有償運送は、許可を得ている者が行うこと。



2種免許保有者が自家用自動車を運転する場合も、講習受講と有償運送の許可を得る必要があります。

※介護給付費算定に係る体制等状況一覧表の提出について

訪問介護事業所の他の訪問介護員等が運転する車両を使用し、身体介護中心型による通院介助を行う場合についても、市（介護保険課）への通院等乗降介助算定に関する届出が必要となります。

報酬返還指導事例

指導理由

【 指導理由④ 】

介護職員処遇改善加算を算定しているが、市（介護保険課）に届け出ている介護職員処遇改善計画書に基づく実施が不十分である。

【 指導事例④ 】

介護職員処遇改善加算の算定に当たっては、市（介護保険課）に届け出ている介護職員処遇改善計画書に基づく取組みを実施すること。



・ 事業所における賃金改善を行う方法等について、介護職員処遇改善計画書を用いて全職員に周知すること。

・ 介護職員から加算に係る賃金改善に関する照会があった場合は、当該職員についての賃金改善の内容について、書面を用いるなど分かりやすく回答してください。

※キャリアパス要件（Ⅰ）、（Ⅱ）、（Ⅲ）、職場環境等要件が不十分な事業所が多くみられます！



キャリアパス要件等を満たしていない事例について

《キャリアパス要件Ⅰ》

- ×給料の額について、就業規則や賃金規程等の明確な根拠を書面で整備していない。
- ×給料表はあるが、役職者より一般職の方が高額である。
- ×賃金規程はあるが、「毎年協議し各人ごとに定める」という記述のみである。

《キャリアパス要件Ⅱ》

- ×研修受講は指示しているが、具体的な計画書がない。
- ×研修計画を全ての介護職員に周知されていない。
- ×能力評価を行っていない。

《キャリアパス要件Ⅲ》

- ×「職員の給与は理事長と施設長が協議し、各人ごとに定める」という記述のみ。
- ×「給与は一定の基準により定める」という記述のみである。

《職場環境等要件》

- ×キャリアパス要件で求められている事項と重複している取組みのみである。
- ×毎年同じ内容を継続して取組んでいる。
- ×職場環境等要件を満たすために要した費用に処遇改善加算金を充てている。

報酬返還指導事例

<キャリアパス要件>

要件Ⅰ	① 職員の職位、職責又は職務内容に応じた任用等の要件を定めている。
	② 職員、職責又は職務内容等に応じた賃金体系について定めている。
	③ 就業規則等の明確な根拠規定を書面で整備し、すべての介護職員に周知している。
要件Ⅱ	④ 介護職員との意見交換を踏まえた資質向上のための目標を策定する。
	⑤ ④の実現のための具体的な取組みの内容をア、イから少なくともいずれか一つ
	ア 資質向上のための計画に沿って、研修機会の提供又は技術指導等を実施するとともに、介護職員の能力評価を行う。
	イ 資格取得のための支援の実施
	⑥ ④、⑤についてすべての介護職員に周知している。
要件Ⅲ	⑦ 介護職員について、経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組みを設けている。
	⑧ ⑦に該当する具体的な仕組みの内容をア～ウから少なくともいずれか一つ
	ア 経験に応じて昇給する仕組み
	※「勤務年数」や「経験年数」などに応じて昇給する仕組みを指す。
	イ 資格等に応じて昇給する仕組み
	※「介護福祉士」や「実務者研修修了者」などの取得に応じて昇給する仕組みを指す。ただし、介護福祉士資格を有して就業する者についても昇給が図られる仕組みであることを要する。
	ウ 一定の基準に基づき定期的に昇給を判定する仕組み
	※「実技試験」や「人事評価」などの結果に基づき昇給する仕組みを指す。ただし、客観的な評価基準や昇給条件が明文化されていることを要する。
⑨ ⑦、⑧についてすべての介護職員に周知している。	

指定権者からの求めがあった場合には、要件が確認できる書類を速やかに提出できるよう、適切に保管してください。

運営状況の自主点検

利用者に適切なサービスを提供するためには、事業者自らが自主的に事業の運営状況を点検し、基準や指針の内容が守られているか常に確認することが必要です。

市では、サービス事業ごとに、法令、関係通知等をもとに運営上必要な事項を点検するための自主点検表を作成しています。少なくとも年に1度は点検を実施してくださいようお願いします。

その他

青森市が実施した実地指導等における指導事例については、青森市ホームページに掲載し、定期的に更新しておりますので、ご確認いただき事業運営の参考としてください。

※「自主点検表」「実地指導等における指導事例」掲載場所

青森市ホームページ (<https://www.city.aomori.aomori.jp>)
ホーム > 福祉・健康 > 事業者のかたへ > 福祉・介護事業者
> 高齢福祉・介護サービス事業 > 指導・監査等