

令和4年度指導・監査等における指摘事項

名護市 福祉部 介護長寿課
介護給付・保険料係

1. 主な指摘事項

【管理者の責務】

- ・ 利用の申込みに係る調整等を管理者以外の生活相談員、介護職員等が行っていること、管理者及び従業員の出勤実績が厳密に管理されていない、事業所内で基準や規定が遵守されていないなど、管理者の責務が果たされていない。

☞ 管理者の責務について把握、理解すること。

☞ 管理者についてもタイムカード等で出勤実績を記録すること。

☞ 事業所内の業務を一元的に管理するため、管理者の業務日誌には、職員の動向、会議、研修、相談、苦情、問合せの有無等を記録し、一日の事業所の動きを把握できるようにすること

【勤務体制・研修機会の確保】

- ・ 生活相談員、介護職員等が管理者業務を行っているため、利用者に対し、適切なサービスを提供できるような従業者の勤務体制が定まっていない。
- ・ 管理者をはじめ、各従業員が各々の職務内容及び人員基準を理解できていない。
- ・ 資質向上のための研修の機会が十分に確保されていない。

☞ 事業所は職名、職務内容を整備し、各従業員が自身の業務を把握する。

☞ 研修計画を作成し、実施記録をとること。

【運営規程】

- ・ 運営規程に記載されている記載内容、実際の運営等が異なることが多数確認された。
- ・ 重要事項説明書との整合性がとれていない。

☞ 運営規程は実態と差異のないように作成すること。

☞ 重要事項説明書と整合性をとること。

☞ 「高齢者虐待防止」「身体拘束廃止」「認知症ケア」について定めること。

【内容及び手続の説明・同意】

- ・ 契約書及び重要事項説明書について、説明者氏名、日付が記載されていない箇所を確認した。
- ・ 管理者及び利用料金等の変更に伴う重要事項説明書及び契約書の変更の際、利用者等への対応が確認できる書類が存在しなかった。

☞ 契約日、説明及び同意日並びに説明者をしっかりと記載すること。

☞ 変更日以降に契約する利用者については、新しい重要事項説明書及び契約書を使って説明し、契約を行い、変更日以前に契約済みの継続利用者には、改定事項を記載した書面等にて当該利用者又は家族へ説明を行い、同意を得る等の方法で対応すること。

【緊急時の対応】

- 緊急時対応マニュアルについて、更新がされていない。

☞今一度内容を確認し更新すること。また、その内容を事業所内に周知し、当該マニュアルをサービス提供中に手に取りやすい場所に配置すること。

【業務継続計画の策定等】

- 業務継続計画の策定及び必要な措置が講じられていない。

☞当該計画の策定及び必要な措置を講じ、従業者に対する計画の周知、研修及び訓練を実施すること。

【非常災害対策】

- 各災害に対応するマニュアルが作成されていない。
- 消防法の規定による防火管理責任者が確認できない。
- 非常災害に際して関係機関への通報及び連携体制が十分に整備されていない。

☞各災害に対応するマニュアル及び非常災害時用の連絡網を作成し、定期的に従業者に周知すること。

☞防火管理責任者を配置すること。

☞定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。

【衛生管理】

- 感染症又は食中毒の予防及びまん延防止（以下「衛生管理」という。）のための対策を検討する委員会が開催されている記録、衛生管理のための研修及び訓練の記録が確認できない。

☞老計発第0331004号通知等を参考にし、衛生管理について講ずるべき措置を今一度確認し、委員会の開催、研修及び訓練を行った際に記録を残すこと。

【苦情処理】

- 苦情処理及び当該処理に係る記録が適切にされていない。

☞利用者及びその家族からの苦情に対し、当該苦情の受付日、その内容等の記録が義務づけられている。

☞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、サービスの向上に向けた取組を行うことが必要である。

☞相談窓口、苦情処理の体制及び手順等事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について書面にて明らかにし、事業所に掲示するなどして利用者又はその家族に周知すること。

【事故発生時の対応】

- 事故発生時における対応及び記録が適切ではない。
- 名護市への事故報告書の提出がない。
- 事故対応マニュアルが更新されていない。

☞利用者に対するサービス提供時に事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対して連絡を行う等の必要な措置を講じるべきこととするとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

☞名護市介護保険事業者事故報告取扱要領を再度確認し、該当する事故があれば事故報告書を提出すること。

☞事故対応マニュアルは定期的に見直し、当該マニュアルの保管場所及び内容を、従業員全体で共有すること。

【虐待の防止】

- 事業所における虐待の発生またはその再発を防止するための対策を検討する委員会が開催されておらず、研修及び訓練の実施がない。

☞虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること

☞虐待の防止のための指針を整備すること

☞従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること

☞上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと

【個別介護計画の作成】

- 具体的な記載がない又は記録自体がない等、主にアセスメントやモニタリングにおいて不十分な箇所が多く見られた。
- モニタリングシートについて、日々の支援経過の報告書のような内容になっており、目標の達成状況が記録されていない。
- モニタリングシートがチェックのみであり、具体的な内容の記載がない。
- モニタリングシートを担当ケアマネジャーに交付して状況の連携を図る際、交付及び同意を得た署名等がない。
- 支援経過記録がない部分がある。

☞個別介護計画は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて作成されなければならないものであることを、今一度確認すること。

☞モニタリングシートについては、目標の達成状況を記録すること。

☞当該計画書等について、利用者又はその家族への説明をし、同意を得た上で交付したことがわかるように署名をもらうなどして記録を残すこと。

【地域との連携等】 – 地域密着型サービス

- 運営推進会議が開催されていない。
- 名護市への当該会議を開催した旨の報告書の提出がない。

☞ 当該会議を定期開催し、会議録を公表すること。なお、当該会議を開催した旨、本市介護長寿課に報告すること。

地域密着型通所介護 (介護予防)認知症対応型通所介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	おおむね6月に1回以上
(介護予防)認知症対応型共同生活介護 (介護予防)小規模多機能型居宅介護 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所者生活介護 看護小規模多機能型居宅介護	おおむね2月に1回以上