

## 運営指導等における指導事項（訪問看護）※介護予防含む

運営指導・監査等において改善指導を行った事項のうち、主なものを表にまとめています。※助言事項のうち、令和7年度から義務化するものや、助言回数が多いものについても記載しています。

指導事項のうち、重大な運営基準違反や加算の要件等を満たしていない場合は、介護報酬の返還の可能性があります。  
また、不正請求、書類の改ざん・隠蔽、虚偽報告等が認められた場合には、介護報酬の返還に加え、指定取消等の行政処分を行う可能性がありますので、適正な運営を行ってください。

### （１）運営規程・重要事項説明書等

|   | 指導時の状況                                                                                                                                                                                                                                                                   | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>①重要事項が利用者が見やすい場所に掲示されていなかった。また、ウェブサイトにも重要事項が掲載されていなかった。</p> <p>②運営規程の利用料の記載が「その額の1割を利用者の自己負担額とする。」という記載になっていた。</p> <p>③事業所の職員数や営業時間が運営規程と重要事項説明書で異なる記載になっていた。又は内容が実態に即していなかった。</p> <p>④運営規程において「虐待の防止のための措置に関する事項」の記載がなかった。</p> <p>⑤運営規程に「死後の処置料 10,000円」と記載があった。</p> | <p>①利用者が見やすい場所（入口や相談室等）への掲示、又は冊子などにして閲覧可能な状態で置いてください。<br/>また、法人のホームページ等又は県情報公表システムに重要事項を掲載してください。【ウェブサイト掲載は令和7年4月1日に義務化】</p> <p>②「利用者の介護保険負担割合に応じた額」などの表現に改めてください。</p> <p>③運営規程と重要事項説明書を修正し、記載内容を統一してください。<br/>※運営規程を変更した際は、変更後10日以内に変更届出を市介護保険課へ届け出てください。</p> <p>④運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を記載してください。【令和6年4月義務化】</p> <p>⑤介護報酬には存在しない項目ですので、削除してください。</p> |

|   |                                                                    |                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | ⑥重要事項説明書において「事故発生時の対応」の記載がなかった。                                    | ⑥重要事項説明書に「事故発生時の対応」を項目として追記してください。                                                                           |
| 2 | ①契約書、重要事項説明書等の日付等の記載漏れがあった。<br>②契約書、重要事項説明書を署名があったページのみ事業所に保管していた。 | ①事業者、利用者ともに、日付等は漏れなく記載して保管するとともに、利用者に交付してください。<br>②どのような内容について説明、契約したのか分かるように、署名があったページ以外も事業所に保管するようにしてください。 |

## (2) 人員基準等

|   | 指導時の状況                                                                    | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ・届出が必要な職員の変更に際し、変更届出書を提出していなかった。                                          | ・変更後10日以内に市介護保険課へ届け出てください。                                                                                                          |
| 2 | ・管理者が不在、または常勤要件を満たしていなかった。<br>・看護職員の勤務時間数が常勤換算で2.5を満たしていなかった。             | ・職種ごとに必要とされる員数を配置してください。配置できない場合は速やかに市介護保険課に休止届出を提出し、訪問看護サービスを休止してください。<br>※必要員数が確保できなくなる場合には、事前に市介護保険課に速やかに報告してください。               |
| 3 | ・所定労働時間数を超過した勤務時間数を含めることで人員基準を満たしており、超過勤務分を除くと基準を満たしていなかった。               | ・勤務超過分を除いて人員基準を満たすよう職員を配置してください。<br>※従業者一人につき、勤務延時間数に算入することができる時間数は、常勤者が勤務すべき勤務時間数を上限とするため、例えば従業者一人で常勤換算1.3といったように、1.0を超える設定はできません。 |
| 4 | ・勤務時間の記録が残されておらず、従事時間や休暇、遅刻早退等の状況が確認できなかった。<br>・法人役員である職員の出勤簿が作成されていなかった。 | ・全職員の勤務時間の記録を整備してください。<br>※法人の役員等であっても、介護保険制度上の人員基準確認のため、勤務時間を記録に残す必要があります。                                                         |

|   |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険事業所が他の施設（有料老人ホーム等）と併設している場合、職員の勤務体制が、施設と事業所で区分されていなかった。</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同一法人が運営している場合でも、サービス種別ごとに勤務体制を明確に区分し、それぞれの従事時間を明確にした上で、基準を満たすように職員を配置してください。</li> </ul>                                             |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資格が必要な看護職員の資格証等が保管されていなかった。</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資格を確認し、資格証等の写しを適切に保管してください。</li> <li>※資格が確認できない場合は、介護報酬の返還となる可能性があります。</li> </ul>                                                |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護職員の資格証について、紛失のため再発行申請中等の理由で、確認ができなかった。</li> <li>・看護職員の資格証が旧姓のままになっていた。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用時に、資格証を確認し、資格証の写しを保管してください。</li> <li>・資格証の更新ができない場合、戸籍抄本等で姓の変更を確認してください。</li> <li>・資格の確認ができない場合は、介護報酬の返還となる可能性があります。</li> </ul> |

### （３）運営基準・利用者処遇等

|   | 指導時の状況                                                                                                                                                                                | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                                                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問看護計画を作成していなかった。</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・基準に則り、個別サービス計画を作成し、計画に基づいたサービスを提供してください。</li> <li>・介護報酬の返還となる可能性があります。</li> </ul>                                                           |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問看護計画の作成にあたり、利用者または家族の同意を得ていなかった。</li> <li>・作成から同意を得るまでの期間が大きく空いており、同意がないまま、サービスを提供していた。</li> <li>・訪問看護計画書を利用者に交付していることが確認できなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の内容について利用者または家族に説明し、速やかに文書により同意を得てください。</li> <li>・訪問看護計画書を利用者に交付していることが分かるように交付日等を記録するようにしてください。</li> <li>・介護報酬の返還となる可能性があります。</li> </ul> |

|   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問看護計画の作成日や同意・交付日について、記載漏れや記載間違いが確認された。</li> <li>・訪問看護計画に記載された目標が居宅サービス計画に沿ったものではなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成日や同意・交付日を適切に記載するようにしてください。</li> <li>・今後の運営指導において、同様の事例が確認された場合は、介護報酬の返還となる可能性があります。</li> <li>・訪問看護計画は居宅サービス計画に沿って作成すること。</li> </ul>                         |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修が全く開催されていなかった。</li> <li>・研修の復命書や職員会議の記録等が作成されておらず、職員間での情報共有が行われていなかった。</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資質向上のため、事業所内研修や外部研修の機会を確保してください。</li> <li>・研修や職員会議の記録を残してください。</li> <li>・研修に参加していない職員にも復命書等で情報の共有を図り、情報共有していることが分かるように記録してください。</li> </ul>                 |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置が講じられていない。</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発するとともに、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行ってください。</li> </ul> <p>なお、カスタマーハラスメント防止のための取組を講じることが望ましいとされています。</p> |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の身分証が作成されていなかった。</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証を作成し、職員が携行するようにしてください。</li> </ul>                                                                                                                          |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務実績から人員基準を満たしているか管理者が確認できていなかった。</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の勤務実績等により、人員基準を満たしていることを確認し、満たしていない場合は、速やかに利用者を他事業所に移動し、事業所の休止を検討してください。</li> </ul>                                                                         |
| 8 | <p>①利用者本人の個人情報の取扱については同意を得ていたが、利用者の家族の個人情報の取扱について家族の同意を文書等で得ていなかった。</p> <p>②職員に対し、退職後も業務上知り得た利用者又はその</p>                                  | <p>①サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得てください。</p> <p>②従業者でなくなった後においても、業務上知り得た秘密を漏らさない</p>                                                                    |

|    |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>家族の秘密を漏らさないことについて、必要な措置を講じていなかった。</p>                                                                                                                                                        | <p>ことについて、雇用時等に取り決めに交わす等の措置を講じてください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務継続計画が策定されていなかった。</li> <li>・業務継続計画が策定されていたが、研修と訓練が実施されていなかった。</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・早期の業務再開を図るための業務継続計画（感染症発生時、非常災害発生時の2つ）を策定し、当該計画に従い必要な研修及び訓練を定期的実施してください。【令和6年4月義務化】</li> </ul> <p>※なお、計画の策定と研修及び訓練の実施は、他サービスとの連携等で行うことも差し支えありませんが、計画は併施設等と共同ではなく、事業所単独のものを策定してください。</p> <p><u>※令和7年4月1日以降に感染症発生時と非常災害発生時の2つの業務継続計画を策定していない場合、減算の適用となります。</u></p>                                                   |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症の予防及びまん延の防止のための指針が整備されていなかった。</li> <li>・感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会が6月に1回以上開催されていなかった。</li> <li>・感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練が定期的に行われていなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症の予防及びまん延の防止のため対策を検討する委員会を設置して6月に1回以上開催するとともに、感染症予防及びまん延の防止のための指針を整備し、当該指針に基づき研修及び訓練を定期的実施するなどの措置を講じてください。</li> </ul> <p>※なお、委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練の実施は、他サービスとの連携等で行うことも差し支えありませんが、指針は併施設等と共同ではなく、事業所単独のものを整備してください。</p> <p>※マニュアルは作成してあるものの、施設全体の考え方の共通化といった項目を記載した指針が整備されていない事例があります。詳しくは「介護現場における感染対策の手引き」参照</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待の防止のための対策を検討する委員会が定期的に開催されていなかった。</li> <li>・虐待の防止のための指針が整備されていなかった。</li> <li>・虐待の防止のための研修が定期的に実施されていなかった。</li> <li>・虐待の防止の措置を適切に実施するための担当者が置かれていなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置して定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図るとともに、虐待防止の指針を定め、担当者を置き、当該指針に基づき研修を定期的に実施するなどの措置を講じてください。</li> </ul> <p>※なお、委員会の開催、研修の実施は、他サービスとの連携等で行うことも差し支えありませんが、指針は併施設等と共同ではなく、事業所単独のものを整備してください。</p> <p>※<u>左記のうちどれか一つでも満たしていない場合は減算の適用となります。</u></p> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (4) 介護報酬等

|   | 指導時の状況                                                                                                                                    | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                                                                                                                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>《加算全般》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・算定要件を満たしていないまま、介護給付を受けていた。</li> <li>・算定要件を満たしていないにも関わらず、取り下げの届出をしていなかった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・加算の算定要件を確認し、適切に算定してください。</li> <li>・算定要件を満たせなくなった加算については、速やかに取り下げを届け出てください。</li> <li>・要件を満たさずに算定していた当該加算については、介護報酬の返還を行ってください。</li> </ul> |
| 2 | <p>《長時間訪問看護加算》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別な管理を必要とする利用者以外に対し当該加算を算定していた</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該加算の算定要件を満たさないため、過誤調整により介護報酬の返還になる可能性があります。</li> </ul>                                                                                  |

(5) その他

|   | 指導時の状況                                                                            | 指導内容（改善指導の趣旨）                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | ・利用者への請求書等の明細において、介護保険事業と有料老人ホーム事業が一緒に記載され、請求金額の区分けがされていなかった。                     | ・利用者の誤解を招かないよう、請求書等の明細の記載方法等を変更し、事業ごとに明確に区分してください。                              |
| 2 | ・介護保険事業と有料老人ホーム等の他事業の会計が区分されていなかった。                                               | ・会計の区分については、「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」（平成13年3月28日老振発第18号）に基づき、事業ごとに適切に区分してください。 |
| 3 | ・事務室と相談室の専用区画が変更になっていたが、市に変更届出書が提出されていなかった。<br>・管理者が変更になっていたが、市に変更届出書が提出されていなかった。 | ・変更後10日以内に、市介護保険課に変更届出書を提出してください。                                               |