

# 障害福祉サービス集団指導 【居宅系サービス編】

令和5年度  
熊本市障がい福祉課

# 実地指導における主な指導事項 (居宅系サービス)

# 実地指導における主な指導事項（居宅系サービス）

（人員に関する基準）

## 従業者の員数

- 従業者が、常勤換算で2.5人以上確保されていない。
- 常勤専従のサービス提供責任者が配置されていない（ただし、サービス提供責任者の管理者及びヘルパーとの兼務可）。
- サービス提供責任者の配置数が不足している。

サービス提供責任者は、以下のいずれかに該当する人数を配置してください。

1. 月間の延べサービス提供時間が概ね450時間又は端数を増すごとに1人以上
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
3. 利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上

# 実地指導における主な指導事項（居宅系サービス）

（運営に関する基準）

## 居宅介護計画の作成

- そもそも居宅介護計画が作成されていない。
- 利用者又はその家族に計画内容の説明が行われていないため、同意も得られていない。
- 居宅介護計画の作成をサービス提供責任者が行っていない。
- 利用者の署名がない。

居宅介護計画の作成に当たっては、アセスメント(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課題を見つける)を行い、これに基づき援助の方向性や目標を明確にし、担当者名、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにする必要があります。

また、居宅介護計画を作成した際は、遅滞なく利用者に交付してください。

# 実地指導における主な指導事項（居宅系サービス）

（運営に関する基準）

## 同居家族に対するサービス提供の禁止

家族介護と公的サービスの区別が曖昧になるため、従業者（ヘルパー）に、当該従業者の同居家族に対するサービス提供をさせることは、**禁止**されています。

別居の近しい家族に対するものについては、特段の規定はありませんが、当該規定の趣旨を踏まえた事業運営を行ってください。

# 実地指導における主な指導事項（居宅系サービス）

（運営に関する基準）

## 管理者の責務

- 管理者がサービス提供等により事業所にいることが少なく、従業員の管理、指揮命令、苦情対応等の管理業務ができていない。

管理者は、事業所内の他職務等と兼務が可能ですが、あくまで事業所の管理業務に支障のない範囲内でのみ兼務が認められます。

管理者は、突発的な利用者へのヘルパー派遣等、緊急時に迅速な対応ができる状態にしておいてください。

# 実地指導における主な指導事項（居宅系サービス）

（運営に関する基準）

## サービス提供責任者の責務

- サービス提供責任者が居宅介護業務を行うことにより、本来すべき業務の遂行に支障をきたしている。

サービス提供責任者は、居宅介護計画の作成業務のほか、次の業務を行うことが必要です。

1. 居宅介護の利用申込に係る調整
2. 利用者の状態の変化や、サービスに関する意向の把握
3. 他の福祉サービス事業者等との連携
4. 従業者等に対し具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報伝達 等

# 実地指導における主な指導事項（居宅系サービス）

（報酬の算定に関する事項）

## 特定事業所加算

- 特定事業所加算の各要件が整っていないにもかかわらず、加算の届出と算定を行っている。
- 特定事業所加算の加算要件について、定期的な自己点検により当該要件を継続して満たしているかの確認を行っていない。

特定事業所加算の体制が継続して満たされていない場合は、加算の算定はできません。要件を満たしているかの確認は、必ず、毎月行ってください。

要件を満たさなくなった場合は、変更届を提出し、誤って請求した加算分は返還してください。

# 主な苦情

- ▶ ヘルパーが予定時間通りに来ない。遅れる場合の連絡がない。連絡もなしに支援に来なかった。

→時間通りに支援を開始できるよう心がけてください。万が一遅れる、支援に入れな  
い場合は、必ず利用者へご連絡してください。また、支援に入れな場合は謝罪のう  
え、代替案の提示をお願いします。

- ▶ ヘルパーの言葉遣いが悪い（暴言、圧をかけるような言動）。

→暴言の内容次第では虐待に当たる可能性があります。また、自身ではそのようなつ  
もりはなくても、受け手によっては「強い言葉で言われた」と誤解される可能性もあ  
るので、丁寧な言葉遣いに十分ご注意ください。

- ▶ 次の事業所が決まっていないのに利用契約を切られた・契約を切るような話をされ  
た。

→利用者へのサービス提供が困難になる場合、他の事業所への紹介（紹介で終わるの  
ではなく引継ぎまで）等必要な措置が必要になります（基準第13条）。

**居宅系サービス編は以上となります。**