



C-SR顧問レポート 2019年 1月号 (第74号)

[今月の担当]

一般社団法人 医療介護経営研究会 (C-SR)



西村 栄一 氏 (にしむらえいち)

株式会社ヘルプズ・アンド・カンパニー
 代表取締役
 mail : info@helpz.jp

実地指導監査準備・定期検診 全国出張致します

【コンサルティング内容～当社のできること】

- * 現時点での制度と次年度からの改正を見据えたご提案。
- * お取引企業576社様と指導事例1000以上の実績からのご提案。
- * 実際の指導では指摘されない制度を超えた「経営」のご提案。
- * ご提案後のアフターフォロー「無料」通信 (メール、電話、FAX等) に対応。

コチラまでご連絡下さい⇒ mail : info@helpz.jp

実地指導・監査対策～相談は早いほど改善できる 守りは最大の経営戦略

当社の理念は「実地指導・監査対策～相談は早いほど改善できる。守りは最大の経営戦略」です。

経営側としては「実地指導は怖い。現場の職員にも、この怖さをわかって欲しい」という声をよく聞きますが、現場に厳しく言えずにご注意ください。ある事業所の悲しい事例があります。居宅介護支援事業での実地指導で、「自傷者」を出したことはあまり表沙汰になっていません。その職員は指導日直前になり「どう考えても不具合がある。計算したらそんな返還金が自分の給与ではまかないきれない。どうしよう。経営者や仲間のケアマネみんなに申し訳ない」と追い込まれたのです。やはり、通知が来てから備えるのでは遅すぎです。実地指導対策は早いうちに行うほうがいかに越したことはありません。

さて、今回は「良かれと思ってやっていたことが多額の返還&取消」となった事例のご紹介です。

他業界から介護事業参入した経営者ほど多い事例です。「顧客第一主義。うちは福祉をやっているのだから、利用者のことを大事にしているし、法令上、多少の差異があったとしても、それは利用者のためということで公も認めるはず」「介護は聖職」を盾にされている事業がありましたらご注意ください。

例えば、訪問介護事業で「ケアプラン9:00-9:30身体介護1」とされていても、実際は、その時間通りに開始されず、若干時間がずれて、しかも、5分程度のサービスで、残りの25分は一日のうちやれる時にやる。経営者や現場は「利用者は人間。だからケアプラン通りにいくはずがない」と、勝手な解釈をされているケースが本当に多いです。さらに、ご家族や利用者のお財布事情にまで詳しく、「医療費の支払いすら大変な利用者様だから、せめてうちの介護サービスの1割くらいは割り引いてあげたい。うちも9割は保険でいただいているわけで、それでみんなで幸せになれるわけだから」という勝手な解釈をしている場合もあります。また、「うちのデイサービスに一日中いると退屈だろうから、たまには外出して気晴らしでもしてもらおう。それか、レストランで食事たまにはいいだろう。実費はご家族に了承いただいてご請求するとして」という勝手な解釈まで・・・なんだか、何から何まで「勝手な解釈」と言われたら、「いったい介護は何をしたらいいの?」という声も聞こえてきそうですが、だから実地指導対策が必要なのではないでしょうか。

「知らなかった」「良かれと思ってやっていた」がどれだけ指導事項に上がるのか。もう一つの事例で、デイサービスの定員オーバーの事例も見てみましょう。

これも当社にご相談が来た時点で、すでに監査・聴聞委員会が行われた後でした。事情をお伺いすると、利用者からの「食事がまずい」という苦情を受けた役所の介護保険課職員が、その利用者とデイサービス側の仲介という体裁で来所した際に、別な問題が発覚、指摘されたという案件でした。その内容は、「あれ、こちら定員10名ですよ? どう見ても利用者さんがそれ以上に見受けられますが」との役所職員の指摘に対し、管理者が「うちの事業所は地域でも人気がありまして、待機者が出るくらい地域でごいきいただいています。ケアマネからの依頼も多くて断り切れないこともあります。何か問題でも?」と咄嗟に回答したというものです。その言葉は一概に嘘ではなく、「うちの事業所は地域で社会的意義のある唯一の資源として必要とされている自負」が強かったようです。

その自負は「定員10名という法令上の数は守っていないが、それ以上に社会貢献しているので、許されるだろう」という勝手な認識でした。あくまでも自分勝手な・・・職員も薄々ダメとは知りつつも流され運営に提言する機会を失っていたようです。

さらに、このデイサービスはお泊りもされていて、ケアマネジャーによる当該利用者の月一回のモニタリングや定期的な担当者会議はこのデイサービス内で行われていたようで、サービス提供中に利用者や相談室でお話しすることもあり、誰もが「法令違反」と知らずに見過ごしていたことは、まさにしてやっつりの行政指導であったと思います。

実地指導や監査では「利用者のためのこと」や「知らなかった」「ネットでいいと書いてあった」等が通用しないことがあります。一番大事なミスは、所属している行政の担当者へ確認する業務を怠ることです。指導監査元は自分の所属する行政であることを忘れないでください。「だから、余計に目を付けられないか怖い」という声もよく聞きますし、実際、怖いかもしれません。そういう時は、ワンクッション置くという意味でも当社にご相談ください。ハウレンソウ(報告連絡相談)の三原則でも言われています。「気づいた時点でハウレンソウ」「嫌なことほどハウレンソウ」「迷った時点でハウレンソウ」の徹底が経営上のリスクも回避できると思うのです。

C-SR顧問レポート 2019年 1月号 (第74号)

①気づいた時点でホウレンソウ。

あえて言えば、「不正」は後から気づくことが多いです。

最初から知っていてやってしまう不正ほど悪質なものはありませんが、ほとんどが「後で気づいた」が多いです。

だからといって、放置したり、書類の中身を変えたり（改ざんという）にならないように、気を付けてください。それでも、気づいてしまったら、すぐにタイムリーに行動（ホウレンソウ）することが大事です。

②イヤな事ほど、ホウレンソウ。

特に指導に関わることや、ましてや返還に関わることは嫌な事であり、ホウレンソウしたくないという意識が働いてしまいがちですが、そんな時こそ勇気をもつことが必要です。そのまま放置しておく、より大きな問題になってしまうことがあります。

③迷った時には、ホウレンソウ。

「どうすべきか？ なんとかなかったことにできないものか？」というような迷いがあるときほど、迷うことなく行動してください。

『報告・連絡・相談』は経営や運営の義務であり、不具合が分かってしまった以上、そこから先は、もう故意となってしまいます。誰から指摘されても、100%の請求報酬が得られる自信を持った福祉運営のためにも、保険外サービスを導入して、地域での貢献度を上げていくためにも、心がけていきましょう！