

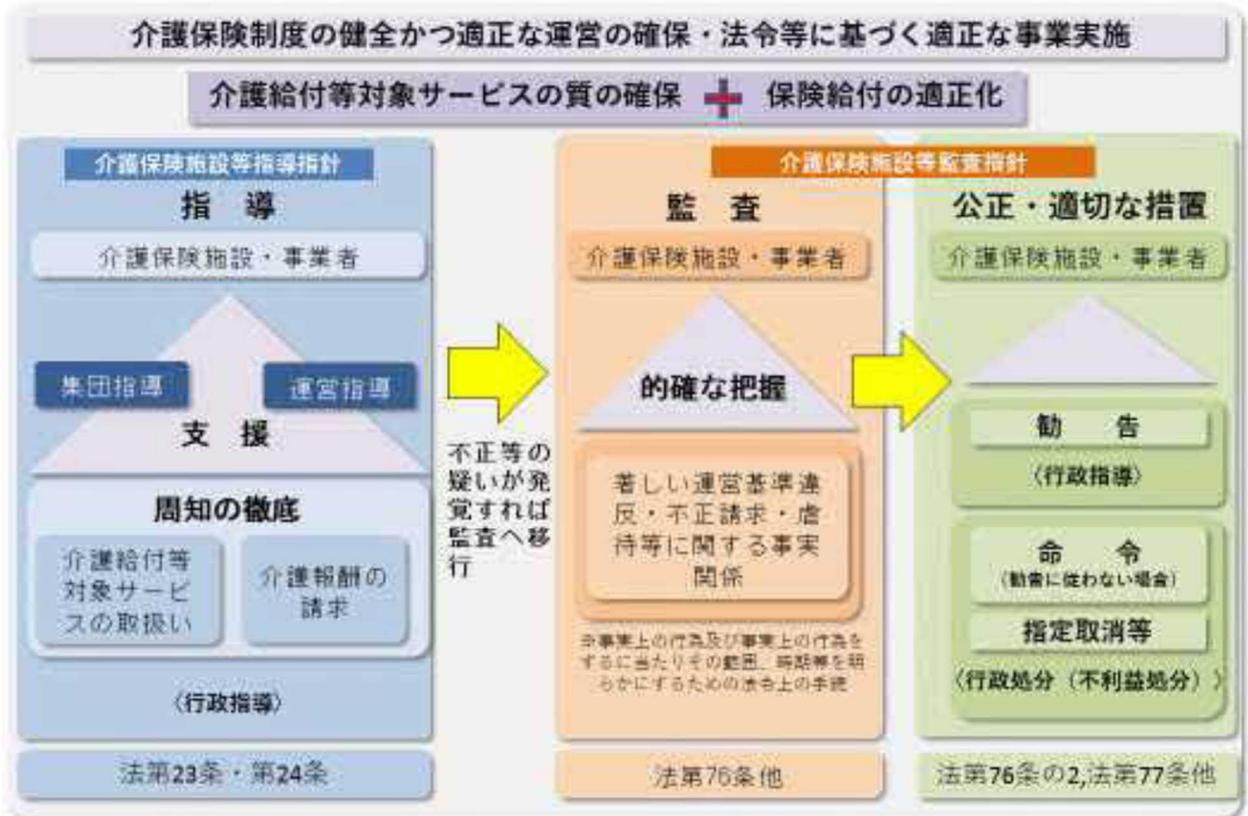
令和 6 年度 集団指導資料

指導・監査の実施状況について

香川県健康福祉部 長寿社会対策課

令和 7 年 3 月 1 1 日、1 2 日

介護保険制度における介護保険施設・事業者に対する指導監督



厚生労働省：介護保険施設等運営指導マニュアルより抜粋

指導の目的

介護保険制度において、サービスの直接的な担い手である介護保険施設等には、利用者の尊厳を守り、かつ質の高いサービス提供が求められています。

指導により、居宅介護サービス事業所等が適正なサービスを行うことができるよう、「介護給付等対象サービスの取扱い」や「介護報酬の請求」に関する周知の徹底を図り、「サービスの質の確保」、「保険給付の適正化」が果たされるよう努めるもの。

運営指導の実施頻度

居宅介護サービス事業所への運営指導は、原則として指定の有効期間内(6年)に少なくとも1回以上行います。

運営指導は、実施予定日のおおむね1月以上前までに実施する旨の通知を行います。

また、指導の円滑な実施のため、実施予定日の1週間前までに、運営規程や勤務表などの書類の事前提出をお願いしています。

運営指導の着眼点

介護サービスの実施状況指導

主として利用者に対するサービスの質を確認するために行う指導

ケアマネジメント・プロセスに基づくサービス実施の確認の他、通所系サービスにおいては、サービスを受ける利用者の生活実態の把握により、サービスの適正性の確認や、高齢者虐待及び不適切な身体的拘束等の発見や防止について、現場において実態を目視し、関係者から状況を聴取することにより確認します。

最低基準等運営体制指導

サービス種別毎の基準等（人員基準・設備基準・運営基準）に規定する運営体制を確認するために行う指導で、個別サービスの質を確保するための体制に関する事項について確認し必要な指導を行うものです。

報酬請求指導

報酬基準に基づき、要件に適合した加算に基づくサービスの実施を確認することにより、不正請求の防止と制度管理の適正化を図ることを目的として、介護サービスの質の確保や、よりよいケアの実現を目指すものです。

具体的には、主として居宅介護サービス事業所等が届出等で実施する各種加算に関する算定及び請求状況について確認します。

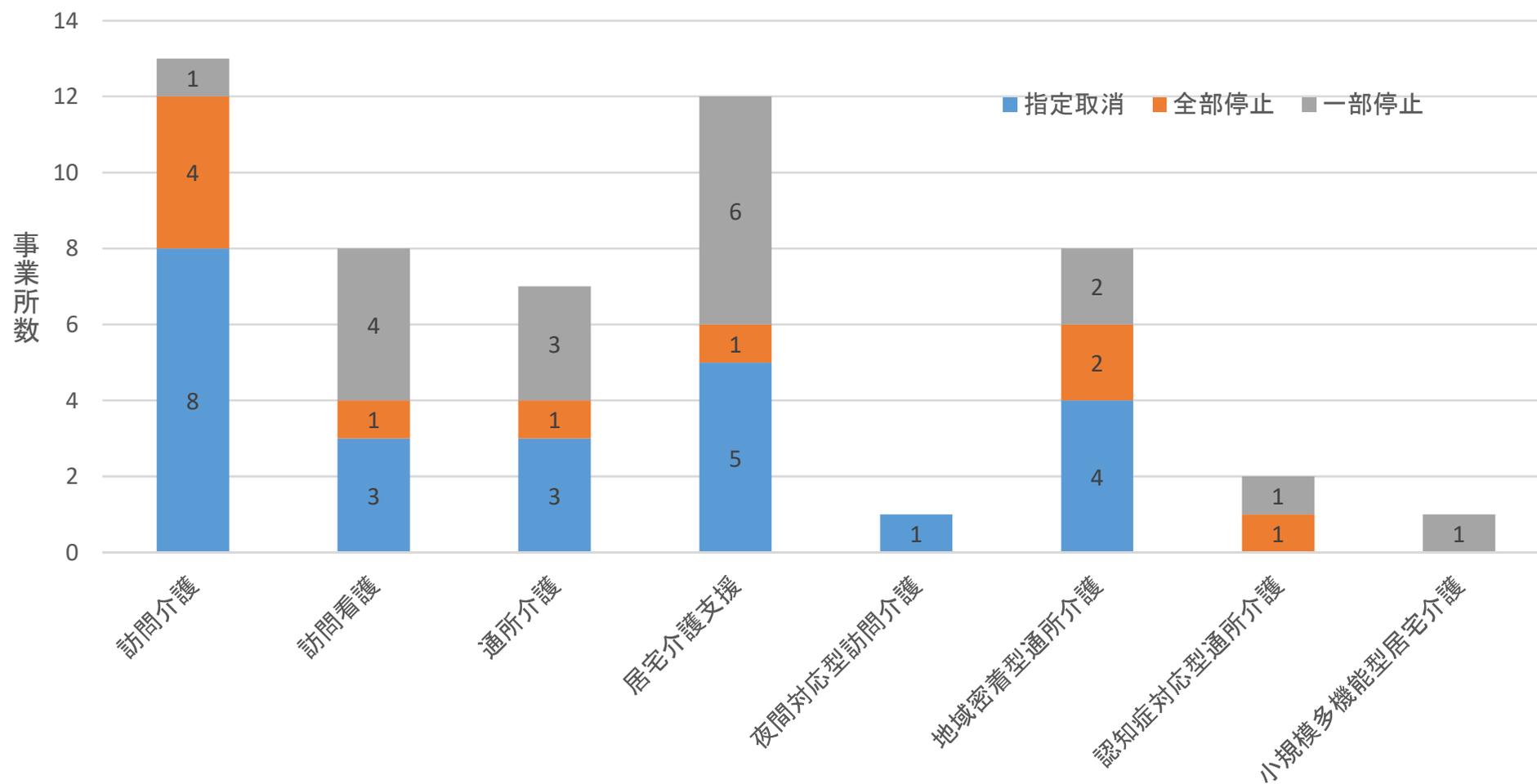
また、加算報酬の請求については、その算定要件が満たされていても、取扱いが不十分である場合は、正しい理解に基づく取扱いをするよう改善指導を行います。

監査とは

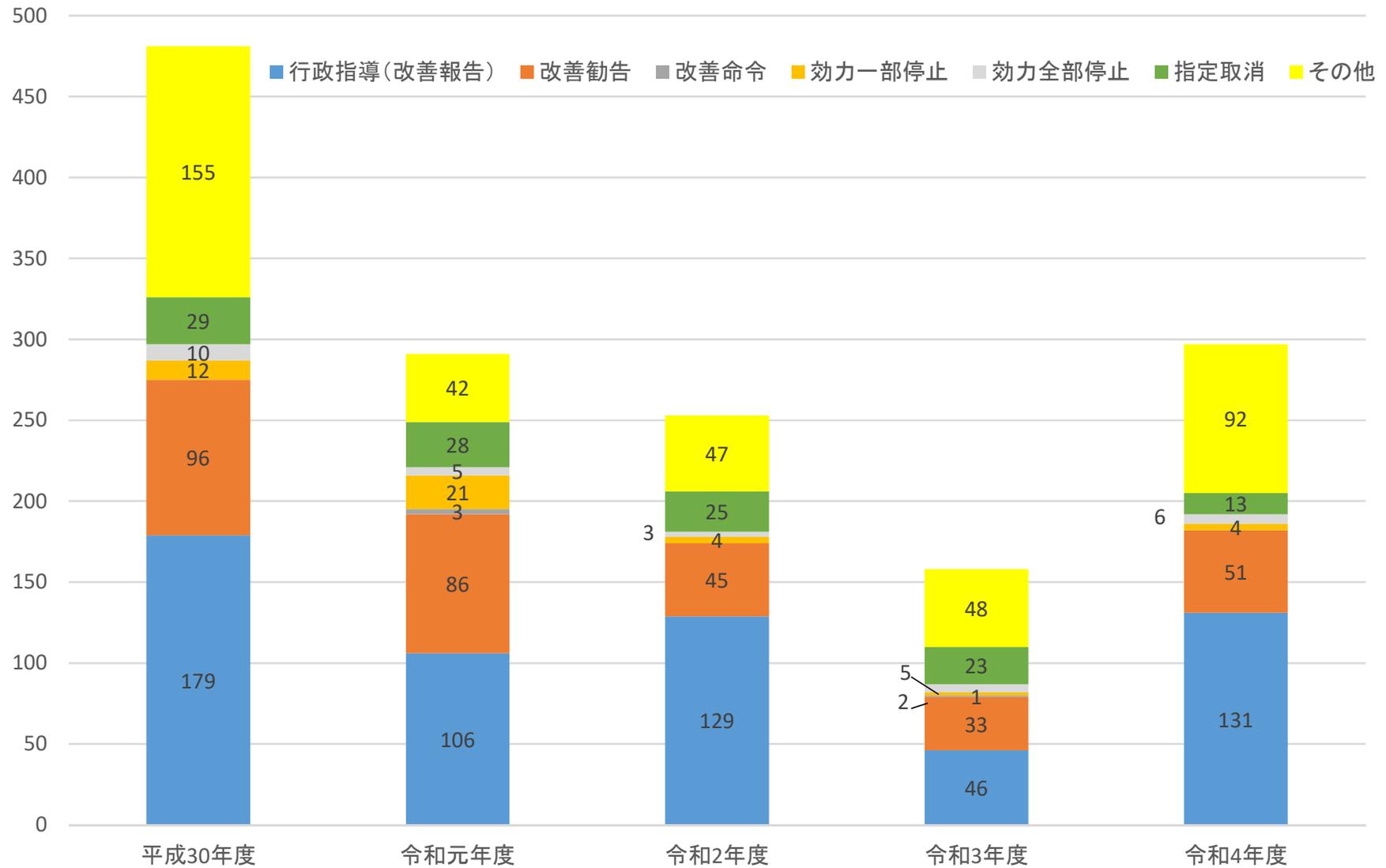
監査は、居宅介護サービス事業所等において人員基準違反や運営基準違反、不正請求、高齢者虐待等が認められた場合や、その恐れがある場合に介護保険法第76条等に基づき、報告、帳簿書類等の提示を求め、関係者の出頭、質問を行うことにより情報を収集するとともに現地に立ち入って検査を行い、事実関係を確認するものです。

監査の結果、不適切な事例が認められた場合は、文書指導等を行いますが、著しい違反等があれば、指定取消や効力の停止といった行政処分を行うこともあります。

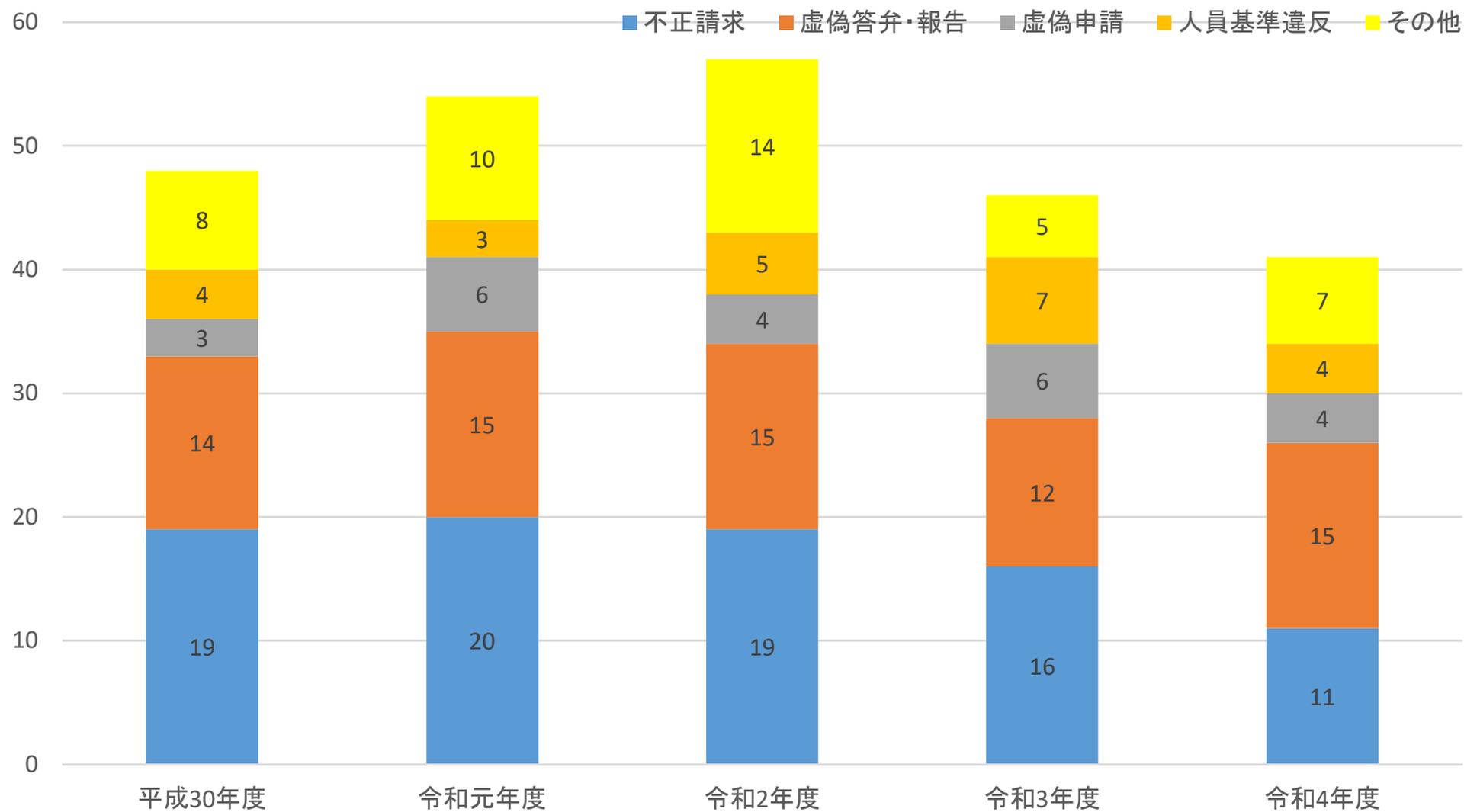
指定取消・効力の停止事業所数(令和4年度全国の状況)



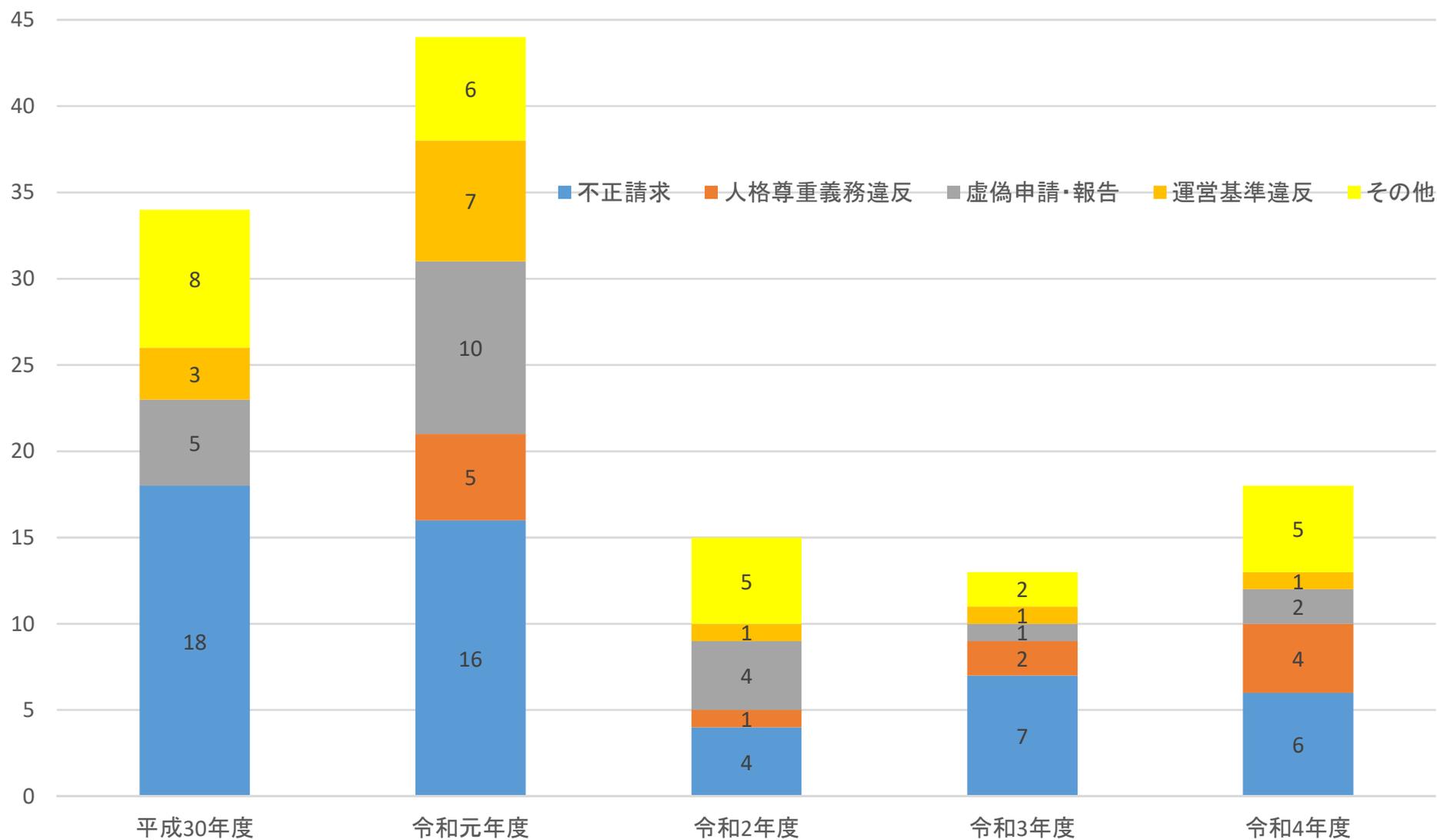
全国の監査実施事業所数・監査結果の年次推移(居宅介護サービス)



全国の指定取消の処分事由別 年次推移(居宅介護サービス)



全国の効力停止処分事由別 年次推移(居宅介護サービス)



県内事業所での指導事項等

【複数サービス共通事項】

変更の届出の提出

事業所の名称及び所在地、運営規程、事業所の構造や専用区画、面積など、厚生労働省令で定める事項に変更があったときは、10日以内にその旨を県に届け出ることにしているが、届け出がなかった。

秘密保持等

- ・利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を得ておく必要があるが、利用者の同意及び当該家族の同意を文書により得ていない。利用者や家族のサインを貰っていても、同意を得た日付の記載がない。
- ・正当な理由なく、その業務上知り得た利用者やその家族の情報を漏らすことがないように、職員の雇用契約時において、必要な取り決めや誓約書等の作成ができていない。

勤務体制の確保等

- ・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が明確化されていない。
- ・事業所ごとに、原則として月ごとの勤務表を作成し、日々の勤務時間、職務内容、常勤・非常勤の別、兼務関係を明確にすることとなっているが、例えば有料老人ホームと訪問介護、通所介護、など複数のサービスを提供している事業所において、勤務表を分けて作成しておらず、勤務時間が明確に区分されていない。

緊急時の対応

緊急時のマニュアルやワークフロー等を定めていない。

苦情処理

苦情を処理するために講ずる措置や苦情の内容を記録していないほか、苦情対応の窓口が明示されていない。

事故発生時の対応

事故発生時の必要な措置を講じるマニュアル等が整備されていない。連絡帳や申し送り事項には記載があるのに、事故報告書が作成されておらず、再発防止のための対策もできていない。

内容及び手続の説明及び同意

- ・重要事項説明書において、サービスに関する利用料金の金額が誤って記載され

ている。また、営業時間や通常のサービス提供地域などの項目で、運営規程と異なった内容の記載がある。

- ・利用者や家族のサインを貰っていても、同意を得た日付の記載がない。
- ・介護報酬の改定があった場合に、料金の変更について説明し、同意を得ていない。

利用料等の受領

利用者に交付する領収書が、保険給付対象サービスと対象外サービスとの区分されていない。

衛生管理等

- ・感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月1回以上開催するとともにその結果の周知徹底を図ることとなっているが、おおむね6月に1回の開催ができていない。

規定等

- ・運営規定に定めておかなければならない事項である「虐待防止のための措置に関する事項」について、運営規定に記載されていない。
- ・虐待防止のための指針が定められていない。
- ・感染症の予防及びまん延防止のための指針が定められていない。
- ・感染症や非常災害の業務継続計画を策定し、発生時には業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならないが、非常災害のBCPのみ策定し、感染症のBCPが策定されていない。

記録等

- ・説明日、同意日、研修した日、訓練した日など、日付の記録ができていない。
- ・研修や訓練などで、実施した内容、参加者、欠席者への対応（資料配布や回覧など）がきちんと記録に残せていない。