

介護保険サービス事業者等集団指導

令和4年7月

大分市指導監査課

はじめに

当資料は、大分市で実施している指導監査業務の内容や、事業を運営していくにあたって留意すべき点などを簡潔にまとめたものです。

事業者におかれましては、これをお読みになりましたら各事業所および全職員にご周知いただき、適正なサービス提供を行ってください。

なお、当資料の閲覧後は、アンケートを必ずご提出ください。

当資料中「★」のついたものは、関連する参考資料があるものとして最終ページにまとめています。
詳しくは関連ページを参照してください。

目次

1. 指導監査について・・・P4
2. 指導について・・・P5～7
3. 監査について・・・P8～11
4. 基本的な運営基準等と主な指摘事項について・・・P12～35

1. 指導監査について

指導監査には「指導」と「監査」があり、国の示す指針に基づき、実施しています。

令和4年度は国の指針※が改正され、次ページ以降の説明の中で、
改正点のマークがある箇所は今回の改正点であり、改正内容についても記載していますので、参考にしてください。

※ ★介護保険最新情報Vol.1061(介護保険施設等の指導監督について(通知)の送付について)(令和4年3月31日厚生労働省老健局長通知)内に介護保険施設等指導指針と監査指針が掲載されています。

2. 指導について

○集団指導

介護保険制度の趣旨・目的の理解を図り、適正な運営等について指導（周知徹底）を行います。大分市においては、これまでは講習会等の方法により行っていましたが、社会情勢等を鑑み、現在は大分市ホームページへ資料を掲載する方法で行っています。

新型コロナウイルス感染症が5類となったことから、今後の開催方法については再度検討中です。

改正点
オンライン等を活用しての集団指導の実施が可能となりました

○運営指導

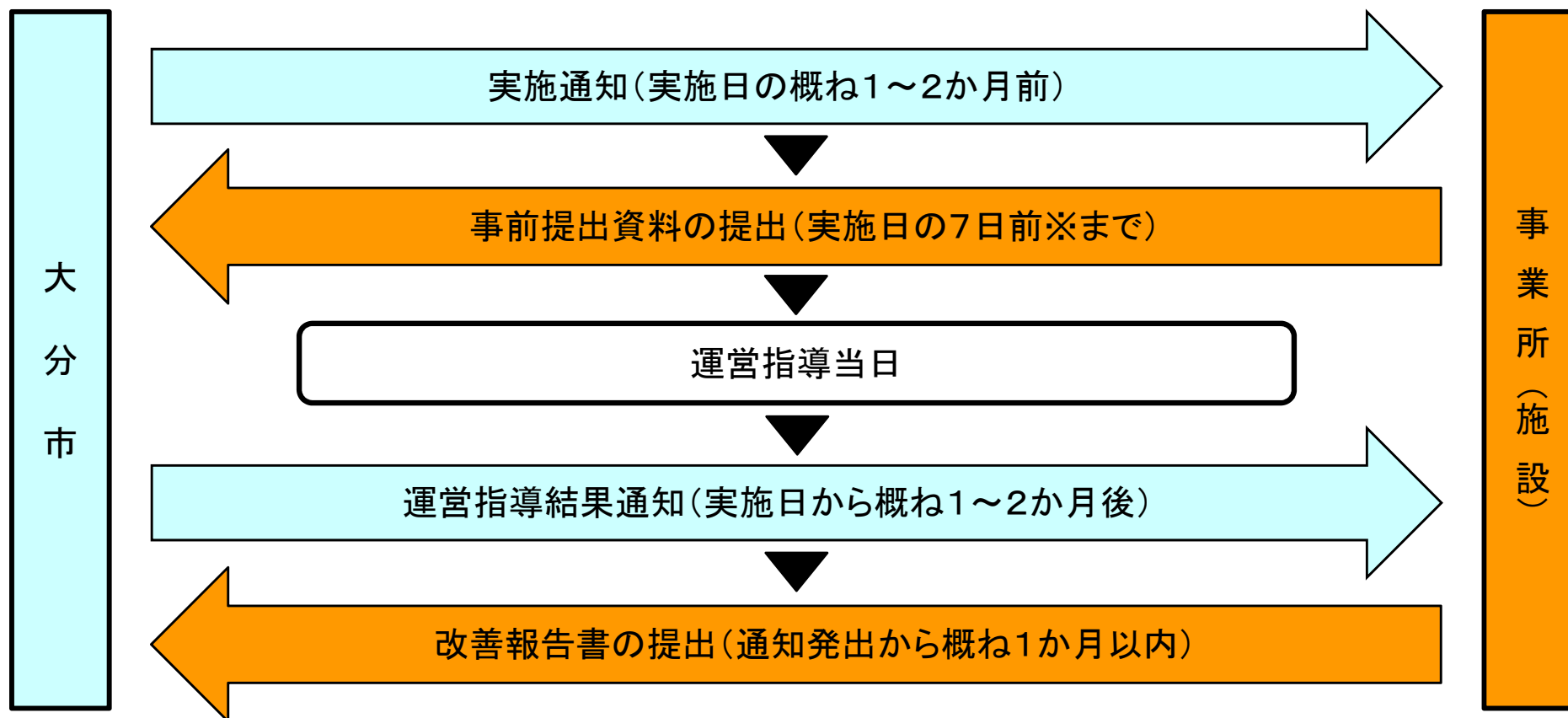
改正点
名称が「実地指導」より変更となりました

全事業所(施設)を対象とし、原則として指定(許可)有効期間内に少なくとも1回以上※、事業所(施設)にて行います。現地では、関係書類等の確認及びヒアリングを行い、運営基準や介護報酬の算定要件を満たしていない等の場合、適正な運営を指導し、不適切な請求となっていれば過誤調整による返納を指導します。

※特養については、法人指導監査に併せて3年に1回実施

～運営指導の流れ～

★「介護保険施設等運営指導について」参照



※特養については、14日前まで

3. 監査について

○監査

人員、設備および運営基準等の著しい基準違反が認められる場合や、不正請求、不正な手段による指定及び高齢者虐待等が行われている場合、またはその疑いがあると認められる場合に監査を実施します。監査の結果によっては改善命令や事業運営の停止、または指定取消処分等の行政処分を命じ、公正かつ適切な措置を採ります。

○これまでの処分事例

【指定取消①】

※不正に請求したものについては返還を求めるほか、返還額に40%を加算し徴収します。

◆介護報酬の不正請求

◇サービスを提供していないにもかかわらず、サービスを提供したとする提供記録を作成し介護給付費を不正に請求した。

◇サービス提供記録がないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求した。

【指定取消②】

◆不正の手段による指定および指定更新

◇指定申請時に、勤務する予定のない職員を記載し、基準を満たしている
と虚偽の申請を行い、指定を受けた。

◇指定更新申請時に、職員の出勤日を水増しし、基準を満たしていると虚
偽の書類を提出し、指定更新を受けた。

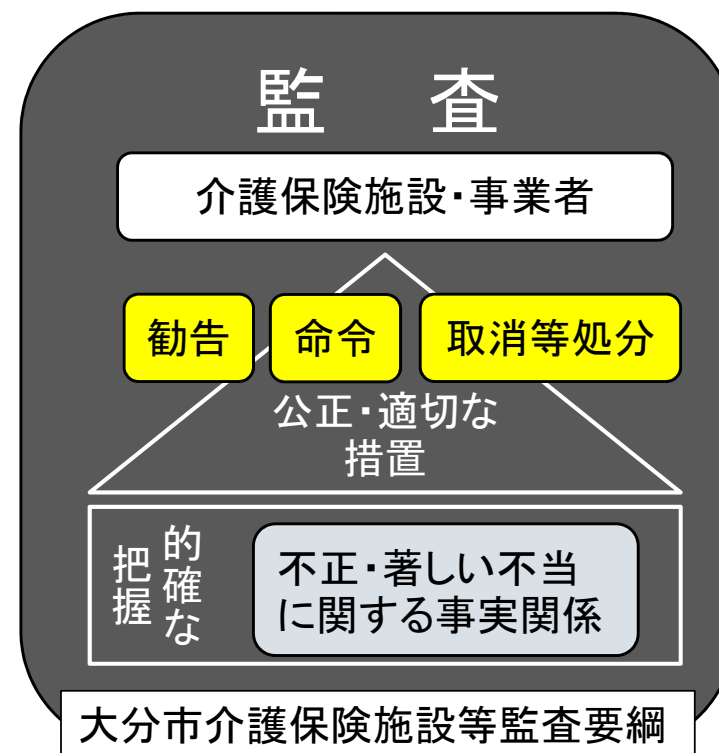
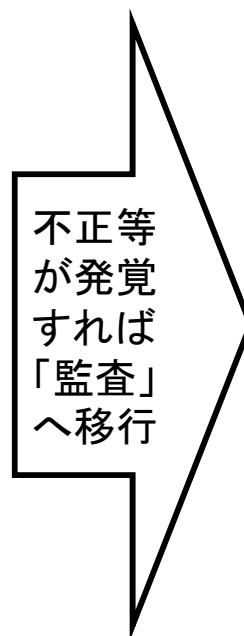
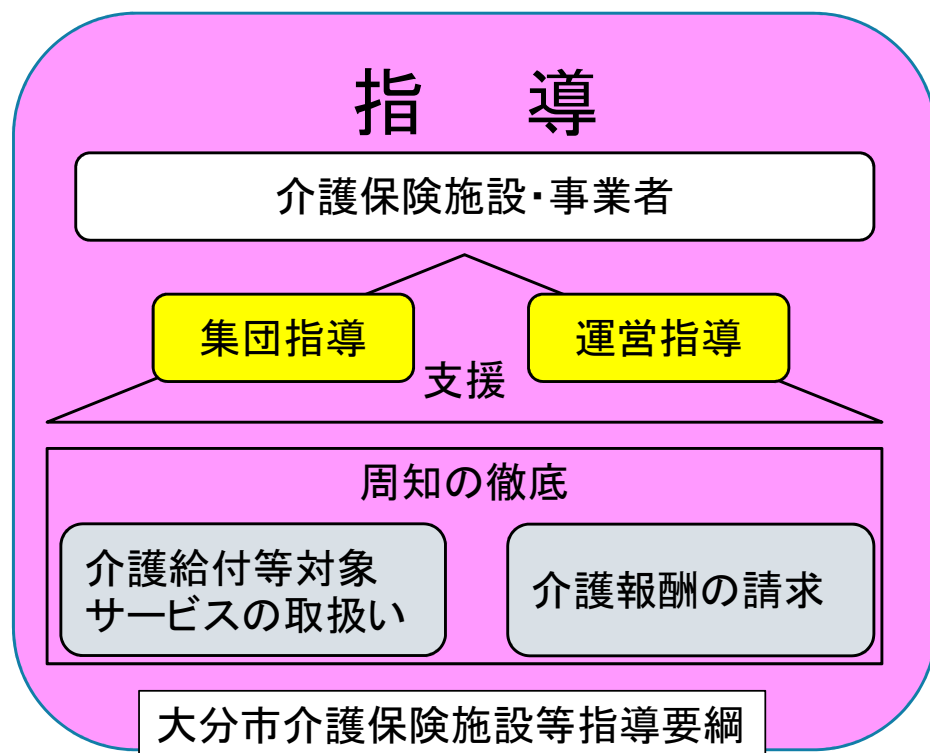
※職員を水増しし、加算の算定
等が行われていれば、不正請求
にも該当します。

～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～

※厚労省老健局資料より引用

介護保険制度の健全かつ適正な運営の確保・法令等に基づく適正な事業実施

介護給付等対象サービスの質の確保 + 保険給付の適正化



4. 基本的な運営基準等と主な指摘事項について

運営基準は各サービスを適正に運営するうえで守るべき最低基準です。

次ページ以降は、その基本的な事項についてまとめたうえ、各項目の注意点等についても記載をしていますので、各事業所(施設)で今一度確認してください。

大分市ホームページの「指定基準自己点検シート」をサービスごとに掲載しているページです。自己点検シートは、今回の集団指導で取り上げた基準以外の基準についてもすべて確認できますので、各サービス事業所(施設)ごとに、自己点検を試みる等、ご活用ください。

★「指導監査の結果等について」参照

★「介護保険施設等運営指導について」参照

○内容、手続の説明および同意について

サービス提供を開始する際及びサービス内容に変更が生じる際は、重要事項説明書等を作成し、あらかじめ利用者又はその家族に説明を行い、同意を得てください。

説明・同意がないままサービスを提供することで、利用者とトラブルになってしまう場合もあります。必ず事前に説明し、同意を得るようにしてください。

<その他の注意点>

- ・ 報酬改定等で利用料金に変更になる際に、事前に書面により同意を得ること。
- ・ 重要事項説明書の内容は運営規程や実態に則した内容に適宜変更すること。

運営規程に規定した事項や、人員配置、施設基準等に変更が生じた場合は、10日以内に長寿福祉課に届出をしてください。
なお、施設の構造等に変更が生じる場合は必ず事前に図面協議を行ってください。

(★「変更届出等について」参照)

○秘密保持等について

事業所(施設)は、サービス担当者会議や請求事務等において、利用者及びその家族の個人情報扱うこととなるため、あらかじめ、個人情報使用同意書等を作成し、同意を得てください。

また、従業者に対しては、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、誓約書を徴する等の措置を講じてください。

<その他の注意点>

- ・ 従業者への秘密保持の誓約書について、在職中だけでなく、退職後についても秘密を漏らさない旨を規定すること。

○事故発生時の対応について

事業所(施設)内で事故が発生した場合、全ての従業者が速やかに対応できるよう、以下のような措置を講じてください。

◆事故発生時の対応方法を定めて、全従業者へ周知

(対応手順の作成や、市町村、家族、担当ケアマネ等との連絡体制整備等)

◆事故の状況や事故に際して採った措置等の記録

◆再発防止に向けての従業間の情報共有及び検証

◆賠償すべき事故が発生した場合に速やかに損害賠償を行うための措置

(損害賠償保険の加入等)

○事故発生の防止及び発生時の対応について

(特養、密着特養、老健、介護医療院、介護療養型医療施設のみ)

※以下、「施設サービス」という。

施設サービスにおいては、前頁の内容に加えて、以下の措置を講じてください。

◆事故発生防止検討委員会を設置し、定期的を開催

◆指針の整備及び従業者への周知

指針には規定が必要な項目があるため注意

◆研修の実施・・・年2回以上及び新規採用時

新規採用した職員にも周知

○苦情処理について

事業所(施設)内において苦情を受けた際に、全ての従業者が迅速かつ適切に対応するため、以下のような措置を講じてください。

- ◆苦情対応窓口の設置
- ◆苦情処理についての対応手順等を定めて、全従業者及び利用者へ周知
- ◆苦情の内容や対応状況等の記録
- ◆受け付けた苦情に関する従業者間の情報共有及び検証

<その他の注意点>

○ 事故発生時の対応

- ・ 事故発生時に、大分市へ報告すること。

(★報告基準等については「介護保険サービス等における事故報告の取扱いについて」参照)

- ・ 事業所の実態に則した事故発生時の対応方法等を定め、全従業員に周知すること。

○ 苦情処理

- ・ 事業所の実態に則した苦情処理の体制及び手順等を定め、全利用者及び従業員に周知すること。

事故発生時や苦情対応のためのマニュアル等の作成をする際はインターネット等で参考資料を探す等して作成しても構いませんが、事業所や施設で実際に活用できるものか確認し、実態に則したものにしてください。また、いざという時に誰もが対応可能なように従業員間で常に共有してください。

○高齢者への虐待防止について

★「高齢者への虐待防止について」参照

平成18年に「高齢者虐待防止法」が施行され、高齢者虐待を発見した場合は、市への通報が義務付けられています。「高齢者虐待」は、以下の5つに分類されます。

身体的虐待

介護放棄

心理的虐待

性的虐待

経済的虐待

虐待かな？と感じたら地域包括支援センターもしくは長寿福祉課権利擁護担当班へご連絡ください。（※通報者の匿名性は守られます。）

また、認知症などにより判断能力が十分でない人に代わって支援する「成年後見制度」の活用も有効とされています。

○高齢者虐待防止の推進について

※令和6年3月31日まで経過措置あり

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するため、以下の措置を講じることが義務付けられました。

◆虐待防止委員会を設置し、定期的開催

◆指針の整備及び従業者への周知

指針には規定が必要な項目があるため注意

◆研修の実施・・・年1回以上（特定施設、グループホーム、施設サービスは年2回以上）

及び新規採用時

新規採用した職員にも周知

◆上記措置を適切に実施するための担当者を配置

R3改正項目

○身体拘束等の廃止について

★「身体拘束廃止に向けて(大分県)」参照

身体拘束は、高齢者虐待(身体的虐待)であると考えられており、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は禁じられています。

＜いかなる理由であっても身体拘束に該当する具体例＞

- ◆車いす、ベッド等に手足をひも等で縛る
- ◆ベッドを柵や壁で囲む
- ◆手指の機能を制限するミトン型の手袋をつけさせる
- ◆介護衣(つなぎ服)を着せる
- ◆自分で開けることのできない居室等に隔離する

しかし、「緊急やむを得ず」身体拘束を行うことも考えられます。

その場合、以下の3つの要件を満たし、極めて慎重な手続きを踏んだうえで実施する必要があります。

<切迫性>

利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと

<非代替性>

身体拘束以外に代替する介護方法がないこと

<一時性>

身体拘束が一時的なものであること

実施するにあたり、以下の5つのポイントを踏まえる必要があります。

身体拘束廃止に向けた体制づくり

カンファレンスの実施

利用者本人や家族に対する説明

記録と再検討

拘束の解除

○ 身体拘束の適正化について (特定施設、グループホーム、施設サービスのみ)

利用者の身体拘束の適正化を図るため、以下のような措置を講じてください。

◆ 身体拘束適正化委員会を設置し、3月に1回以上開催

◆ 指針の整備及び従業者への周知

指針には規定が必要な項目があるため注意

◆ 研修の実施・・・年2回以上及び新規採用時

新規採用した職員にも周知

◆ 上記措置を適切に実施するための担当者を配置

○感染症対策の強化について

※令和6年3月31日まで経過措置あり(施設は訓練のみ)

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から、以下の取組が義務付けられました。

◆感染対策委員会を設置し、6月に1回以上

(施設サービスは3月に1回以上)

◆指針の整備及び従業者への周知

指針には規定が必要な項目があるため注意

◆研修および訓練(机上可)の実施・・・年1回以上(施設サービスは2回以上)
及び新規採用時

◆専任の感染対策担当者の配置

新規採用した職員にも周知

R3改正項目

○非常災害対策について(※訪問系サービス除く)

事業所(施設)は、非常災害に際して万全を期するため、以下のような措置を講じてください。

- ◆災害の態様(火災・風水害・地震(津波)など)ごとの具体的計画及び関係機関への通報連絡体制を作成

<その他の注意点> ・計画は事業所(施設)の実態に則したものを作成すること。

・作成した計画は全従業員に周知すること。

・避難確保計画の作成と届出を行うこと。

洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域に該当する事業所(施設)のみ作成が必要となり、該当する事業所(施設)には長寿福祉課より通知を行っています。

- ◆避難訓練、消火訓練等の定期的な実施

<その他の注意点> ・宿泊(入居、入所含む)を伴う施設においては、夜間または夜間を想定した訓練についても行うこと。

- ◆地域の自主防災組織や近隣住民との連携、協力体制の確立

- ◆災害時の他の事業所(施設)からの職員の派遣等の相互の応援体制の整備

○業務継続に向けた取組の強化について

※令和6年3月31日まで経過措置あり

感染症や非常災害の発生時においても、必要な介護サービスが継続的に提供できるよう、以下の実施等が義務付けられました。

◆業務継続計画（BCP）の策定（感染症、災害いずれにも対応するもの）

どちらかの内容が漏れている場合が見受けられました

◆業務継続計画（BCP）の定期的な見直し及び従業者への周知

◆研修および訓練（机上可）の実施・・・年1回以上（施設サービスは2回以上）

新規採用した職員にも周知

及び新規採用時

R3改正項目

○ハラスメント対策の強化について

職場において行われる性的な言動(セクシュアルハラスメント)または優越的な関係を背景とした言動(パワーハラスメント)であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されることを防止するために以下のような必要な措置を講じることが義務付けられました。

- ◆ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員へ周知・啓発
- ◆相談に対応する窓口(担当者)等を定め、従業員へ周知

R3改正項目

○従業者の研修について

従業者に対し、その資質向上のため研修の機会を確保しなければいけないとされています。必ず実施すべき研修として以下の項目が挙げられますので、年間計画を立てる等、計画的に研修を実施してください。

- ◆ 人権の擁護 ◆ 虐待の防止 ◆ 認知症介護
- ◆ 介護予防(施設サービスにおいては◇機能回復) ◆ 感染症の予防及びまん延防止
- ◆ 業務継続計画 ◇ 事故発生防止(施設サービスのみ)
- ◇ 身体拘束(特定施設、グループホーム、施設サービスのみ)
- ❖ 福祉用具(福祉用具貸与・販売のみ)

<その他の注意点>

- ・ 研修を実施した場合には、実施日、参加者及び実施した内容等の記録を残すこと。

○認知症介護基礎研修の受講について

※令和6年3月31日まで経過措置あり

介護にかかわる全ての職員の認知症対応力を向上させていくため、事業者には、医療・福祉関係の資格を有さない者へ研修を受講させるために必要な措置を講じることが義務付けられました(訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、居宅介護支援、介護予防支援を除く)。

なお、新入職員については、猶予期間として採用後1年以内に受講させる必要があります。

R3改正項目

○従業者の適正な配置について

従業者については、各サービスごとに遵守すべき配置基準があります。基準を遵守し、適正な人員配置をしてください。適正な人員配置ができなければサービスの質の低下につながり、利用者等の生命に危険を及ぼしかねません。また、加算の算定要件として人員要件がある場合には、その確認も適宜必要となります。

職員のサービス事業所間の兼務についても、それぞれのサービスにおいて適正な人員配置ができているか検討のうえ配置してください。なお、人員確保が難しくなった場合や、配置について疑義が生じた場合は、速やかに大分市長寿福祉課に相談してください。

○勤務体制等について

事業所(施設)は利用者に対し、適切なサービスを提供することができるよう、従業員の勤務の体制を定めることとなっており、原則として1月ごとに勤務表を作成しなければなりません。

<その他の注意点>

- ・ 他の事業所(併設有料老人ホームなど)を兼務する場合は、事業所ごとに勤務時間を区分すること。

有料老人ホームと併設の訪問介護を兼務する場合に、どちらの職員としてサービスを提供しているのかが曖昧になっており、勤務時間だけでなく有料老人ホームとしてのサービスと訪問介護としてのサービスの区分も曖昧になってしまっている場合がよく見受けられます。有料老人ホームと訪問介護事業所は同一建物であっても、別事業所であることに十分に注意し、勤務時間は事業所ごとに区分してください。

○同一建物居住者へのサービス提供について

事業所と同一の建物に居住する利用者へサービス提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても、サービスの提供を行うよう努めなければならないとされました。

例えば、有料老人ホームを併設する事業所等で当該有料老人ホームの入所者以外の受け入れを拒否するようなことはできませんので注意してください。また、併設事業所の利用を入居の要件とする等の介護サービスの利用強要ももちろんできません。ケアマネジャーと連携し、適切なケアマネジメントを実施したうえ、利用者に必要以上のサービスを利用させることのないようにしてください。

※当基準は、地域包括ケアの観点から、高齢者向け集合住宅等と同一の建物に所在する事業所が、当該住宅等居住者のみを対象としたサービス提供を行うのではなく、地域の要介護者にもサービス提供を行うよう定めたものとなります。

R3改正項目

○利用料等の受領について

利用者にご負担いただく利用料についても、あらかじめ内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得たうえ徴収してください。なお、介護保険サービスと保険外のサービスの費用(自費サービス)との間に不合理な差額を設けることはできませんので注意してください。

<その他の注意点>

- ・ 区分支給限度額を超えた利用者に対しても利用者負担額を適正に徴収すること。

有料老人ホームに併設する訪問介護事業所において、限度額を超えた利用者にのみ、有料老人ホームのサービスとして訪問介護サービスを提供しているような事例が見受けられますが、これは他の利用者との公平性を欠き、不平等な扱いとなりますので注意してください。

- ・ 自費サービスについても、運営規程とは別に規定等定め、利用者へ説明・同意を得たうえ、実施すること。

○領収証について

利用者から利用料金を徴収する場合は必ず全員に領収証を発行する必要があります。また、領収証においては保険給付の対象額とその他の費用を区分して記載し、その他の費用については個別に区分して記載してください。

<その他の注意点>

- ・ 支払方法等に関わらず(口座引落しの場合等)、領収証を利用者全員に発行すること。
- ・ 複数の事業所を運営する法人の領収証においては、事業所ごとに区分すること。

各サービス事業所ごとの利用料の内訳がわからない、有料老人ホーム等で発生した費用(オムツ代、食事代等)が併設の介護保険事業所で請求されている等が見受けられます。

○報酬請求(加算・減算)に関する主な指摘事項

- ◆加算が算定されなくなった場合に届出していない(届出が必要な加算のみ)。
- ◆加算の算定要件に説明・同意が必要な場合に、提供前までに説明・同意を得ていない。
- ◆職員の配置割合が要件となる加算の場合(サービス提供体制強化加算など)、その割合の算出が適正に確認、記録できていない。

<処遇改善加算・特定処遇改善加算>

- ◆処遇改善加算等について、職員の任用等要件を書面で整備していない。
- ◆キャリアパス要件や改善内容等について、すべての介護職員への周知が届出前にされていない。

届出後ではないことに注意！

<同一建物減算>

- ◆事業所と同一建物内に居住する者に対し、同一建物減算を適用していない。

おわりに

指導監査課では、事業者の不正を暴くためではなく、事業者において、基準の遵守や利用者を第一に考えた適正なサービスが提供されているかを確認し、改善できる事項について指導をしております。

適正な運営を心掛けていれば、運営指導は怖いものではありません。監査により行政処分を受けないためにも、基準の遵守、事業所運営、報酬請求等で不安や疑義が生じた場合は、速やかに大分市へご相談ください。

(参 考)

★関連リンクおよび資料(ホームページ下部に貼付しています)

- 介護保険最新情報Vol.1061(介護保険施設等の指導監督について(通知)の送付について)(令和4年3月31日厚生労働省老健局長通知)
- 介護保険施設等運営指導について
- 指導監査の結果等について
- 変更届出等について
- 介護保険サービス等における事故報告の取扱いについて
- 高齢者への虐待防止について
- 身体拘束廃止に向けて(大分県)