

# 介護保険法に基づく運営指導の 主な指摘事項等について

中部総合事務所県民福祉局福祉課

# 資料概要

## I 指導監査について(p3~7)

例年行っている運営指導や集団指導および監査についての概要の説明。

## II 令和元年度～令和7年度運営指導における主な指摘事項について(p8~23)

直近(令和元年度～令和7年度)の運営指導の中で見られた主な指摘事項についての紹介。

# I 指導監査について

# 1 指導

介護保険事業の健全な運営を確保するため、サービスの質の確保向上や保険給付の適正化を図ることを目的として、介護サービス事業者に対し、指定基準の遵守、サービスの内容、介護報酬請求等に関する事項について周知徹底させるために実施。

## 【実施方法】

### ① 集団指導

・介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求の内容、制度改正内容及び過去の指導事例等について、講習会等の方法(オンラインを含む)により実施。

### ② 運営指導

・サービスの質の確保向上や保険給付の適正化を図ることを目的として、介護サービス事業者の事業所等に出向き、適正な事業運営が実施されているか確認し、指導等を実施。

運営指導を行う中で、報酬請求指導の際に不正が確認され、著しく悪質な請求と認められる場合等には、直ちに「監査」に変更して検査を継続実施。

## 2 監査

著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合、報酬請求に誤りが確認され、その内容が不正又は著しく不当な請求と認められる場合等に、「運営指導」を「監査」に変更して実施。

なお、監査の結果、必要と認められる場合は、次ページの措置を実施。

《法律上、県、市町村に「立入権限」あり》

# 3 監査後の取扱

## ①行政上の措置

### ○勧告・命令等

人員基準を満たしていない事業者、設備・運営基準に従って適正な運営を行っていない事業者等に対して、期限を定めて是正を勧告し、期限内に従わなかったときはその旨を公表できる。

また、勧告に沿った措置をとらない場合には期限を定めて措置をとるように命令し、その旨を公示。

### ○指定の取消し・効力停止

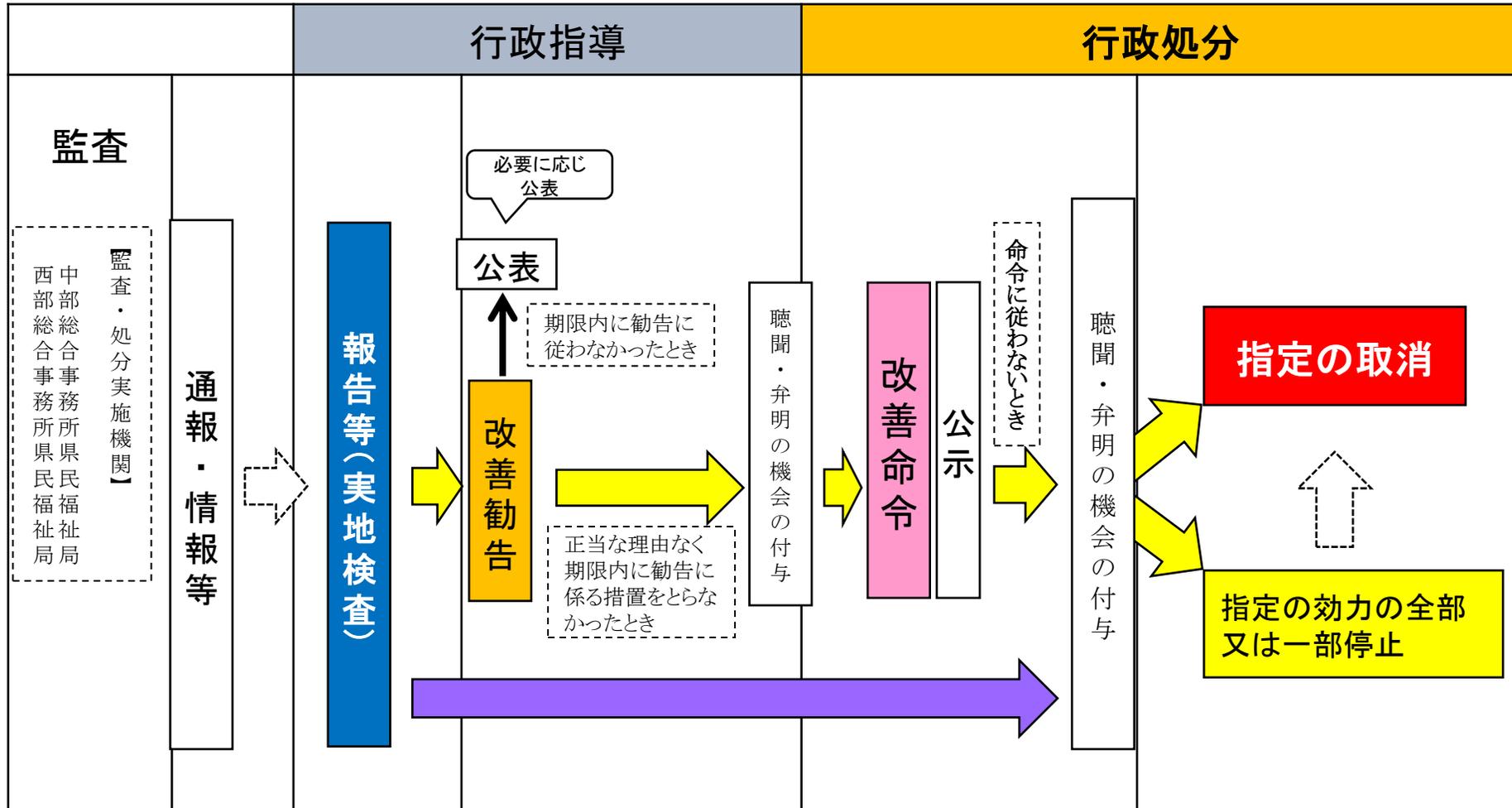
指定事業者が介護保険法第77条等に定める取消事由のいずれかに該当するときは、指定を取り消すことが可能。また、期間を定めて、指定の全部又は一部の効力を停止できる。

## ②経済上の措置

介護給付等対象サービスの内容又は介護報酬の請求に関し不正又は不当の事実が認められ、これに係る返還金が生じた場合には、保険者において介護報酬の返還請求(返還金には、市町は40%の加算金を付すことが可能)。

# 介護保険法に基づく措置

## ～監査から処分までのおもな流れ～



## Ⅱ 令和元年度～令和7年度運営指導における 主な指摘事項について

# 指摘事項

## 【運営基準関係：サービス共通】

# 事例1

## 苦情や事故等に係る記録、管理が不十分であった。

### ◎当局の指導内容等

苦情や事故(ヒヤリハット含む)に係る記録が不十分であったり、適切に管理がなされていないことから、苦情等の詳細な内容が分からなかったり、対応・処理した内容が分からないものが見られました。サービスの質の向上、改善を図っていく上でも適切に記録・管理を行ってください。

#### ◇根拠

\* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

(例)通所介護の場合

第5条別表6「事故等への対応」

- 2 利用者の負傷、個人情報漏えいその他の事故が発生した場合は、市町村、家族及び指定居宅介護支援事業者に連絡するとともに、当該事故の状況及び事故に際して採った措置を記録すること。
- 4 苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録すること。

# 事例2

**重要事項説明書について運営規程の概要等、必要な事項の記載がない及び利用者等への交付記録等がないものがあった。**

## ◎当局の指導内容等

重要事項説明書に記載が必要な事項を今一度ご確認ください、記載漏れが無いよう留意してください。また、利用者等へ説明されたら記録も残すようお願いいたします。

### ◇根拠

\* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準について(平成11年3月31日厚令第37号)

(例)訪問介護の場合

第3(2)「内容及び手続の説明及び同意」

居宅基準第8条は、指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供するため、その提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、当該指定訪問介護事業所の運営規程の概要、訪問介護員等の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況(実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況)等の利用申込者がサービスを選択するための重要事項について…(略)文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、当該事業所から指定訪問介護の提供を受けることにつき同意を得なければならないこととしたものである。

# 事例3

**サービス担当者会議等の記録が無く、利用者の心身の状況等の把握に努めることができていない。**

## ◎当局の指導内容等

サービス担当者会議の実施記録が無いものが散見されています。居宅介護支援事業者と連携をとりながら、実施記録をサービス提供事業所においても保管し、利用者の心身の状況等の把握に努めてください。

### ◇根拠

\* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

(例) 通所介護の場合

第5条別表6「記録の作成及び保存」

従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録、利用者ごとの通所介護計画、サービスの提供の項第1号の記録、事故等への対応の項第2号及び第4号の記録その他規則で定める記録を整備し、規則で定めるところにより保存すること。

\* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(例) 訪問介護の場合

第13条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

# 事例4

## サービス利用開始後に個別援助計画（通所・訪問介護等計画）が作成されていた。

### ◎当局の指導内容等

サービス提供は個別援助計画に基づいて行われることが原則です。利用開始日までに個別援助計画を作成し、利用者へ交付、同意を得るように留意してください。

#### ◇改善状況

- ・計画作成に係る事務分担の見直しや計画作成に関しての一連の流れを職員へ再周知の徹底など
- ・サービス開始前に管理者や他のサービス提供責任者に確認をもらい、チェックを複数人で行うなど

#### ◇根拠 \* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(例)通所介護の場合

第98条 指定通所介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

一 指定通所介護の提供に当たっては、次条第1項に規定する通所介護計画に基づき、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。

第99条 指定通所介護事業所の管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成しなければならない。

# 事例5

## 個別援助計画が居宅サービス計画に沿って作成されていない。

### ◎当局の指導内容等

居宅サービス計画の内容に変更があったが個別援助計画が適切に更新されていないものや、サービス内容について居宅サービス計画と個別援助計画の間で相違のあるものがありました(例:居宅サービス計画と個別援助計画に記載のサービス提供の回数が異なっている。恒常的に居宅サービス計画に定めるサービス提供時間と個別援助計画に記載の時間が異なっている。など)計画に基づいたサービス提供を適切に行うためにも適切な作成・更新に留意してください。

#### ◇改善状況

- ・個別援助計画作成者とは別に確認責任者を置く。
- ・チェック表を用いて、個別援助計画の内容を確認する。

#### ◇根拠

\* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

※通所介護の場合  
第5条別表6「通所介護計画」

1 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、居宅サービス計画の内容に沿って、作成すること。

# 事例6

## 居宅介護支援事業者と密接な連携が図られていない。

### ◎当局の指導内容等

居宅サービス計画作成等に関わる情報について適切に居宅介護支援事業者へ情報提供されていない、やり取りが口頭のみで終始しており、ケアマネに対して正しく情報が伝わっていない等々が散見されました。適切にケアプランや個別援助計画の変更等が行われる為にも、居宅介護支援事業者と密接に連携し、必要な事項は記録する等、留意してください。

### ◇根拠

\* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

(例)訪問介護の場合

第14条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

# 事例7

**令和6年度より義務化された虐待防止検討委員会等の開催結果について、職員への周知及びその記録がないものが見受けられた。**

## ◎当局の指導内容等

高齢者虐待防止委員会等※の開催結果は「従業者に周知徹底を図ること」となっているが、一部従業者しか周知されていない及び周知記録がないものが見受けられたので、徹底をお願いします。

※身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会及び感染症予防及びまん延のための対策を検討する委員会も同様です。

## ◇ 根拠

\* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例施行規則（平成25年3月29日鳥取県規則第23号）

(例) 訪問介護の場合  
第5条別表1「サービスの提供」

1～20（略）

21 虐待を防止するため、次に掲げる措置を講ずること。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、**その結果について、従業者に周知徹底を図ること。**なお、委員会は、テレビ電話装置等を活用して開催することができる。

# 事例8

## 業務継続計画等に基づく研修及び訓練について、法令上の位置付けが不明確なものが見受けられた。

### ◎当局の指導内容等

令和6年度介護報酬改定で義務化された業務継続計画等※の研修・訓練について、どの法令に基づき実施しているか把握していない事業所が見受けられました。特に6年度の介護報酬改定で義務化された研修・訓練が増え、研修・訓練を一体的に開催する事業所が増えてますので、ご注意ください。

※「感染症予防及びまん延の防止」「非常災害対策」に係る研修・訓練及び「身体的拘束の適正化」「虐待防止」も含む

### ◇根拠

\* 鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

(例) 訪問介護の場合

第5条別表1「サービスの提供」

1～6(略)

7 感染症又は非常災害の発生時において、利用者に対してサービスを継続的に提供し、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。また、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、**必要な研修及び訓練を定期的実施すること**。なお、業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行うこと。

# 事例9

## 口腔衛生管理に基づく入所者の評価が一部しか行われていない事例が見受けられた。

### ◎当局の指導内容等

令和6年度介護報酬改定で義務化された口腔衛生の管理について、入所者ごとに施設入所時及び月1回程度の口腔の健康状態の評価を実施することとなっているが、一部入所者しか実施されていない事例がありましたので、実施をお願いします。

#### ◇根拠

\* <解釈通知> 介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準について(老企第四四号)

#### 第4 運営に関する基準

基準省令第17条の3は、介護老人保健施設の入所者に対する口腔衛生の管理について、入所者の口腔の健康状態に応じて、以下の手順により計画的に行うべきことを定めたものである。別途通知(「リハビリテーション・個別機能訓練、栄養、口腔の実施及び一体的取組について」)も参照されたい。

- (1) 当該施設において、歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士(以下「歯科医師等」という。)が、当該施設の介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上行うこと。
- (2) **当該施設の従業者又は歯科医師等が入所者毎に施設入所時及び月に1回程度の口腔の健康状態の評価を実施すること。**

# 指摘事項

## 【人員基準関係】

# 事例1

## サービス:通所介護

生活相談員について、配置されていない提供日があった。  
サービスの提供時間帯を通じた配置となっていない日があった。

### ◎当局の指導内容等

生活相談員は提供日ごとに配置すること、サービスの提供時間帯を通じた配置することが必要ですので、配置漏れが無いように人員体制に留意してください。

#### ◇根拠

\* 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年3月31日厚令第37号)

第93条 略

一 生活相談員

指定通所介護の提供日ごとに、当該指定通所介護を提供している時間帯に生活相談員(専ら当該指定通所介護の提供に当たる者に限る。)が勤務している時間数の合計数を当該指定通所介護を提供している時間帯の時間数で除して得た数が1以上確保されるために必要と認められる数。

## 事例2

サービス：共通

例年指摘多

**従業者の職種について書面上で明確にされていない。**  
**従業者の勤務簿の一部未整備が見受けられた**

### ◎当局の指導内容等

書面上で職員の職種等が確認できない事業所が散見されました。人員基準で示される必要な人員が適切に配置されているかを確認できるよう、辞令書の交付等を行い、書面上においても職員の職種を明確にするよう留意してください。また、従業者等の勤務簿がない事業所も散見されましたので、整備をお願いします。

《よくある事例》

- ①異動職員に対する(職種を含めた)辞令が口頭のみとなっている。
- ②複数の職種を兼務している職員について、辞令が一部職種のみとなっている。

### ◇根拠

\*鳥取県居宅サービス事業及び介護予防サービス事業に関する条例(平成24年12月21日鳥取県条例第76号)

※通所介護の場合

第5条別表6「従業者の配置」

1 次に掲げる従業者を事業所ごとに置くこと。

(1)管理者 (2)生活相談員(3)看護師又は准看護師 (4)介護職員 (5)機能訓練指導員

# 指摘事項 【報酬関係】

# 事例1

## サービス:通所介護

個別機能訓練加算において、機能訓練指導員が利用者宅へ訪問した記録がないものが見受けられた。

### ◎当局の指導内容等

個別機能訓練加算においては、専従の機能訓練指導員が個別機能訓練計画後、3月に1回以上利用者の居宅に訪問し、生活状況を確認することとなっているが、利用者宅への訪問記録がないものが見受けられたので、記録は必ずお願いします。

十六 通所介護費における個別機能訓練加算の基準

イ 個別機能訓練加算(Ⅰ)イ 次に掲げる基準のいずれにも適合すること。

(1)～(3) (略)

(4) 機能訓練指導員等が利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況を確認した上で、個別機能訓練計画を作成すること。また、その後三月ごとに一回以上、利用者の居宅を訪問した上で、当該利用者の居宅における生活状況をその都度確認するとともに、当該利用者又はその家族に対して、個別機能訓練計画の進捗状況等を説明し、必要に応じて個別機能訓練計画の見直し等を行っていること。

(5) (略)

### ◇根拠

\* 厚生労働大臣が定める基準(平成二十七年三月二十三日厚生労働省告示第九十五号)

# 事例2

## サービス: 全般

**処遇改善加算の実績報告書提出時に6年度中に就業規則を改訂したにも関わらず、変更に係る届出書等の提出がない事業所が見受けられた。**

### ◎当局の指導内容等

令和6年度処遇改善計画書提出時において、キャリアパス要件Ⅲの要件に基づく就業規則等の整備を、誓約で提出し、6年度中に就業規則等を整備した場合、6年度の実績報告書提出時に「変更に係る届出書」も併せて提出する必要があるが、提出のない事業所が受けられたので、提出をお願いします。

### ◇根拠

介護職員等処遇改善加算等に関する基本的考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について(老発0315第2号 令和6年3月15日)

1~2(1)⑤一 (略)

二一の内容について、就業規則等の明確な根拠規程を書面で整備し、全ての介護職員に周知していること。ただし、常時雇用する者の数が10人未満の事業所等など、労働法規上の就業規則の作成義務がない事業所等においては、就業規則の代わりに内規等の整備・周知により上記二の要件を満たすこととしても差し支えない。また、令和6年度に限り、処遇改善計画書において令和7年3月末までに上記一の仕組みの整備を行うことを誓約すれば、令和6年度当初からキャリアパス要件Ⅲを満たすものとして取り扱っても差し支えない。ただし、必ず令和7年3月末までに当該仕組みの整備を行い、実績報告書においてその旨を報告すること。

2(1)⑤~4 (略)

5都道府県知事等への変更等の届出

(1)変更の届出

介護サービス事業者等は、新加算等を算定する際に提出した処遇改善計画書の内容に変更(次の①から⑤までのいずれかに該当する場合に限る。)があった場合には、次の①から⑤までに定める事項を記載した別紙様式4の変更に係る届出書(以下「変更届出書」という。)を届け出ること。また、

⑥実績報告書を提出する際に、⑥に定める事項を記載した変更届出書をあわせて届け出ること。

②~⑤ (略)

⑥就業規則を改訂(介護職員の処遇に関する内容に限る。)した場合は、当該改訂の概要を変更届出書に記載すること。