

地域密着型サービスの運営指導について

帯広市市民福祉部地域福祉室地域福祉課

介護報酬について

- ▶ 介護サービス提供の対価として、介護事業所に支払われる金額については、利用者負担（1割～3割）+介護報酬となっています。
- ▶ その中の「介護報酬」の内訳はご存知でしょうか？



- ▶ つまり、介護報酬の50%については、税金で補填されています。
- ▶ このため、適切なサービス運営がされているかについて、集団指導や運営指導等により確認しています。

記録の整備について



記録については、残していたり、残していなかったりします。私達はきちんと介護サービスを提供しているのに、資料がないだけで、こんなに色々根ほり葉ほり聞かれるのか。

- ▶ 介護報酬には税金が充てられています。
- ▶ つまり、税金をどのようなものに、適切に、使ったか説明する責任があります。
- ▶ 第三者にも客観的に説明できるものとして、各種記録の整備が義務付けられております。

認知症対応型共同生活介護の例でいうと、以下の規定により義務化されています。

- ・「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」第95条（サービス提供の記録（赤本P621））、第107条（記録の整備（赤本P643））
- 他のサービスも同様の規定がありますので、各サービス事業者でご確認ください。

運営指導について

▶ 【目的】

以下が適切に行われているか確認することを目的としています。

- ▶ 介護給付等対象サービスの取扱い（サービスの質の確保）
- ▶ 介護報酬の請求（保険給付の適正化）

具体的には、

- ▶ 人員基準、設備基準、運営基準を遵守しているか。
 - ・ 介護職員、看護師、機能訓練指導員等の職種を基準以上配置しているか。
 - ・ 居室や機能訓練室は規定の広さ以上確保されているか。
 - ・ 各種委員会は開催されているか。決まったことは職員にきちんと周知がされているか。
- e.t.c. . . .
- ▶ 算定されている加算の要件は満たしているか。

厚生労働省HPより

厚生労働省 Ministry of Health, Labour and Welfare

▼ 本文へ ▶ お問い合わせ窓口 ▶ よくある御質問 ▶ サイトマップ ▶ 国民参加の場

Google カスタム検索 🔍 検索

ホーム ▶ 政策について ▶ 分野別の政策一覧 ▶ 福祉・介護 ▶ 介護・高齢者福祉 ▶ 介護保険施設等運営指導マニュアル

福祉・介護 介護保険施設等運営指導マニュアル

「介護保険施設等運営指導マニュアルについて」

介護保険施設等に対する指導については、適正な制度運用を図る観点から極めて重要であり、その実施に当たっては、介護保険施設等に対する支援として行うことを基本としておりますが、近年、特にその実施方法の標準化や効率的な実施が求められています。

そこで、指導の標準化・効率化の実現を図り、適切な指導を行うための参考となるよう、令和4年3月より本マニュアルをお示ししているところです。

本マニュアルでは、「Ⅰ 基本編」として指導に関する基本的な考え方をお示し、「Ⅱ 実践編」では具体的な指導の実施方法等について解説しておりますが、今後、自治体等からの御意見や実施方法の具体例等があれば、検討の上、随時内容に反映させていきたいと考えております。

また、指導に際して運営基準を踏まえて確認すべき項目や文書について、各サービス毎にまとめたものを別添でお示ししていますので、本マニュアルと併せて参考としてください。

本マニュアル等が、介護保険施設等に対し、適切な指導を行うための一助となれば幸いです。

PDF [49KB] 🔒 ・ 介護保険施設等運営指導マニュアルについて (通知)

「運営指導マニュアル本文」

PDF [1.5MB] 🔒 ・ 運営指導マニュアル本文

「別添 確認文書・確認項目一覧」

PDF [15.6MB] 🔒 ・ 別添 確認文書・確認項目一覧

政策について

- 分野別の政策一覧
 - 健康・医療
 - 福祉・介護
 - 障害者福祉
 - 生活保護・福祉一般
 - 介護・高齢者福祉
 - 雇用・労働
 - 年金
 - 他分野の取り組み
- 組織別の政策一覧
 - 各種助成金・奨励金等の制度
 - 審議会・研究会等
 - 国会会議録
 - 予算および決算・税制の概

「介護保険施設等運営指導マニュアルについて」

介護保険施設等に対する指導については、適正な制度運用を図る観点から極めて重要であり、その実施に当たっては、介護保険施設等に対する支援として行うことを基本としておりますが、近年、特にその実施方法の標準化や効率的な実施が求められています。

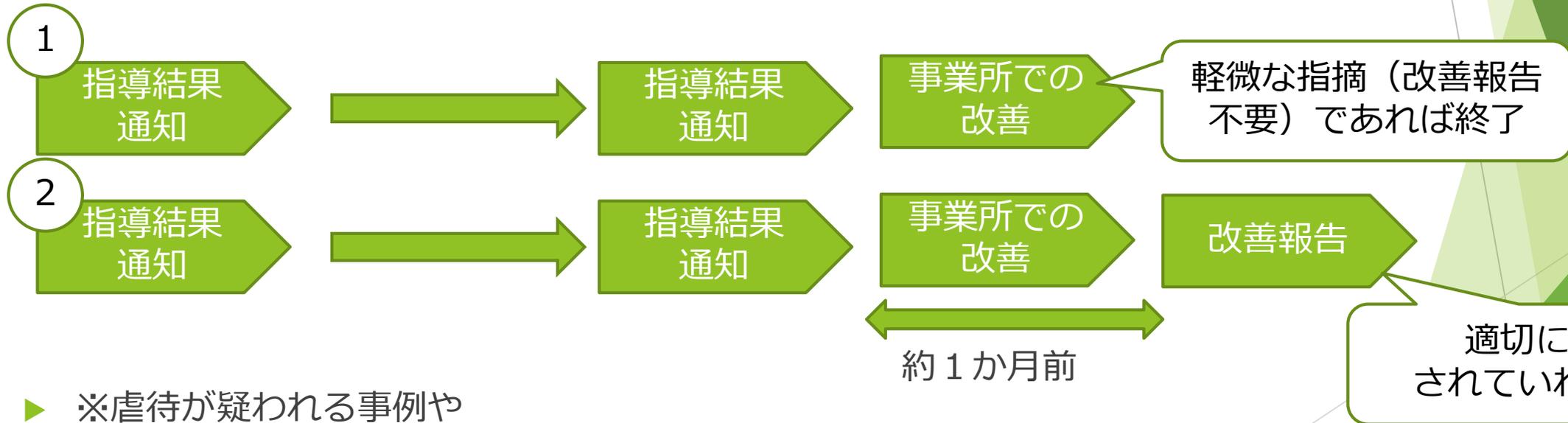
そこで、指導の標準化・効率化の実現を図り、適切な指導を行うための参考となるよう、令和4年3月より本マニュアルをお示ししているところです。



帯広市は、「介護保険施設等運営指導マニュアル」に沿って、運営指導を実施しています。

運営指導について

【通常の流れ】



- ▶ ※虐待が疑われる事例や
- ▶ 内部告発等により、一定の不正が疑われる場合等、事前通告なしの
- ▶ 運営指導もしくは監査を実施する場合があります。

運営指導について

【指導の基本方針】

- ▶ 介護保険は、介護等が必要な人の尊厳を保持し、能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援することを基本理念としており、事業者には法令等に則った適正な事業運営、利用者個々の状態に応じた適切なサービス提供に加え、利用者の尊厳の保持や身体又は生命の安全に関わる取り組みなど、介護サービスの質の確保・向上が求められている。
- ▶ このため、厚生労働省の定める「介護保険施設等運営指導マニュアル」に基づき、介護サービスの質の向上に向けた指導を実施するとともに、人員・設備・運営基準等の法令遵守による適切なサービス提供の確保、人権擁護や危機管理の取り組み、介護給付費等の適正な請求事務などに対する指導を行う。

【指導の内容】

- ▶ 1 介護サービスの実施状況指導
身体的拘束等原則禁止・高齢者虐待防止の取組の推進、サービスの質の確保等
- ▶ 2 最低基準等運営体制指導
基準省令の遵守等
- ▶ 3 報酬請求指導
報酬算定基準に基づく体制の確保等
- ▶ 4 他法令関係
高齢者虐待防止法、社会福祉士法及び介護福祉士法等

運営指導について

【重点指導事項】

- ▶ 1 人員・設備・運営基準を遵守した適切なサービス提供体制の確保
- ▶ 2 高齢者虐待防止及び身体拘束の禁止に関する制度理解の推進
- ▶ 3 一連のケアマネジメントプロセスの理解の推進
- ▶ 4 事故等の発生時における記録と再発防止の取組み
- ▶ 5 苦情等の内容を踏まえたサービスの質の向上の取組み
- ▶ 6 介護給付費等の算定要件に基づいた適正な請求
- ▶ 7 基準省令等に定める諸記録の適切な整備・保存
- ▶ 8 感染症や自然災害発生時における業務継続計画（BCP）策定の促進
- ▶ 9 介護職員等処遇改善加算等の取得促進
- ▶ 10 身元保証人がいないこと等の不適切な取扱いによるサービス提供の拒否の禁止
- ▶ 11 令和6年度の報酬改定内容の周知

運営指導について（指導事項）

【事故の未然防止及び事故報告について】

- ▶ 事故発生時の記録に「原因の分析」「再発防止のための取り組み」が記録されていない。
- ▶ 事故の発生事例及び原因分析結果が従業者に周知徹底されていない。
- ▶ 事業所として再発防止のための取り組みが不十分。
- ▶ 市町村等への報告がない。



こんなことありませんか？

- ▶ 定期的な研修や再発防止対策を検討する委員会等を開催すること。
- ▶ また、対応方法について、予めマニュアル等を整備しておくこと。
- ▶ 原因を解明し、再発防止とともに未然防止の対策を講じること。

▶ ★本市への事故報告について★

※事故発生後、速やかにメールにて報告してください。

運営指導について（指導事項）

【加算の算定要件の遵守】

- ▶ 加算の算定要件を十分理解していない。
- ▶ 加算を算定する際、当該加算の算定根拠となる記録が作成されていない。



こんなことはありませんか？

- ▶ 加算を算定する際、当該加算の基準や留意事項等を理解し、算定要件を全て満たした上で算定すること。
- ▶ 加算算定の根拠となる書類は適切に作成し、保管しておくこと。
- ▶ ★加算算定の根拠となる記録がない状態で介護給付費の請求を行っている場合は、請求誤りか不正請求かを厳正に判断します。

運営指導について（指導事項）

【記録の保管】

- ▶ 提供した具体的なサービス内容やサービス計画、苦情の内容、事故の報告等を記録していない。
- ▶ サービスの提供に関する諸記録をサービスを提供した日から5年間保管していない。
- ▶ 計画作成日や同意日の日付が記載されていない。



こんなことありませんか？

- ▶ 提供した具体的なサービス内容やサービス計画、苦情内容、事故報告等の記録は、大阪市条例に基づき、サービスを提供した日から5年間保管すること。
- ▶ 日付は適切に記載すること。

運営指導について（行政処分）

他都市で発生した
行政処分の事例

人格尊重義務違反による処分事例

3人の職員が2人の利用者に対して、身体的虐待、身体拘束、性的虐待、心理的虐待、ネグレクトなどの虐待行為を行い、複数の職員が虐待を受けたと思われる利用者の写真を確認したにもかかわらず、本市への通報を怠っていたことが判明した。



「指定の一部の効力の停止6か月」

- ▶ （新規利用者の受け入れ停止と介護報酬請求を7割に上限設定）
- ▶ 人格尊重義務違反、高齢者の虐待防止・高齢者の養護者に対する支援等に関する法律違反
- ▶ 及び運営に関する違反

運営指導について（行政処分）

人格尊重義務違反の原因分析

- ▶ 考えられる原因
- ▶ ① 教育・知識・介護技術等に関する問題
 - ▶ 「教育・知識・技術に関する組織や管理者の知識・認識・管理体制等の不足」
 - ▶ 「組織・個人を特定しない知識・技術に関する問題」
 - ▶ 「組織の教育体制、職員教育の不備不足」
 - ▶ 「職員の高齢者介護に関する知識・技術の不足」
- ▶ ② 職員のストレスや感情コントロールの問題
- ▶ ③ 虐待を行った職員の性格や資質の問題
- ▶ ④ 倫理感や理念の欠如
- ▶ ⑤ 人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ
- ▶ ⑥ 虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ

行政処分の事例の原因として特に①、②、⑤、⑥については、職場の環境が大きく影響しています。

運営指導について（行政処分）

人格尊重義務違反を起こさないための取組み

- ▶ ①虐待を起こさない風土づくり
報告、連絡、相談をしやすい環境
- ▶ ②虐待の防止の取組み
 - ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を
- ▶ **定期的に開催する**とともに、その結果について、**全従業員に周知徹底を図る**こと。
 - ・虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ・従業員に対し、**虐待の防止のための研修を定期的に実施**すること。
新規採用時にも研修を実施すること。
- ▶ ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

虐待について

厚生労働省が出している「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」から、以下のとおり抜粋して紹介する。

▶ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478_00002.html

P.10～P.12 養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例） 抜粋

区分	具体的な例
i 身体的虐待	<p>② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為</p> <ul style="list-style-type: none">・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。・家族からの要望等で、高齢者の自宅に外鍵をかけて外出できないようにする。など <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>
ii 介護・世話の放棄・放任	<p>① 必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為</p> <ul style="list-style-type: none">・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。など <p>③ 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為</p> <ul style="list-style-type: none">・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。など <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none">・必要なセンサーの電源を切る。など
iii 心理的虐待	<p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none">・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。など <p>③ 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none">・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。・話しかけ、ナースコール等を無視する。など <p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none">・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。

虐待について

P.10～P.12 養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（例） 抜粋

区分	具体的な例
iv 性的虐待	本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要 ・本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。 ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。
v 経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体的な例】 ・事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。 ・金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。 ・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。

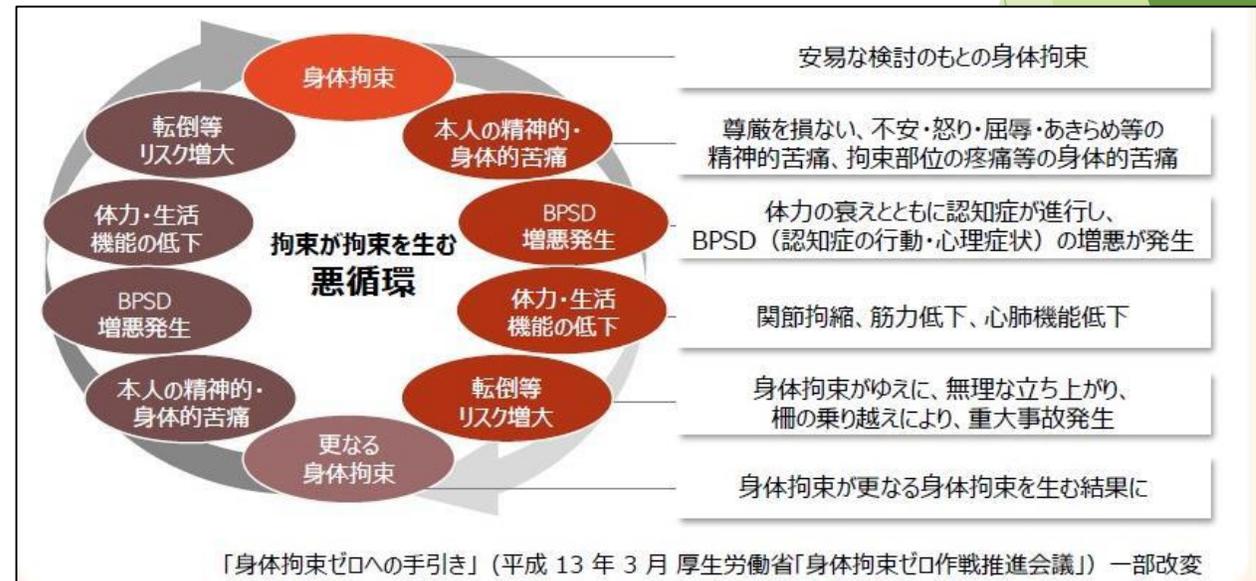
【身体拘束の要件について】 「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件（全て満たすことが必要）

- ▶ 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場合
- ▶ 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：身体拘束は一時的なものであること
- ▶ 同意：身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を詳細に説明し、十分な理解を得ることただし、単に同意書があればよいということではなく、家族の希望があれば身体的拘束等を行うことができるということでもありません。あくまでも上記の場合であることの客観的な判断が必要であり、しかも慎重かつ十分な手続きのもとでなされる必要があります。
- ▶ 記録：その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

身体拘束の悪循環について

- ▶ 出典：厚生労働省（令和5年度老人保健健康増進等事業）、身体拘束廃止・防止の手引きP.6
- ▶ <https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001248430.pdf>
- ▶ 拘束が拘束を生む「悪循環」
- ▶ 身体拘束による「悪循環」を認識する必要がある。認知症があり体力も低下している高齢者を拘束すれば、ますます体力は衰え、認知症が進む。その結果、せん妄や転倒などの二次的・三次的な障害が生じ、その対応のために更に拘束を必要とする状況が生み出されるのである。
- ▶ 最初は「一時的」として始めた身体拘束が、時間の経過とともに、「常時」の拘束となってしまう、そして、場合によっては身体機能の低下とともに高齢者の死期を早める結果にもつながりかねない。
- ▶ 身体拘束の廃止は、この「悪循環」を、高齢者の自立促進を図る「よい循環」に変えることを意味しているのである。



事故発生時における報告について

介護保険法及び介護予防・日常生活支援総合事業に基づき、サービス提供中に事故が発生した場合には、当該利用者の家族、担当の居宅介護支援事業所に連絡を行う必要があります。また、事故の状況及び事故に際してどのような対応を取ったのかの記録（2年間の保存義務）を市町村へ提出する必要があります。

【報告の手順及び期限】

▶ 重大事故

ただちに**口頭等により報告**を行うとともに所定の様式により、**7日以内**に帯広市へ提出

▶ 重大事故以外の事故等

所定の様式により、**30日以内**に帯広市へ提出

※誤薬・落薬も行政報告が必要です！

▶ 食中毒や感染症が発生した場合

所定の様式により**直ちに**、発生と終息を帯広市へ報告

併せて、帯広保健所の所管部署に報告を行い、指示を求めるなどの措置を講ずること

※詳細については「介護保険事業所・施設等の事故等発生時における帯広市への報告に係る取り扱いについて」を参照

報酬改定に伴う主な事項について

○令和6年4月から義務化事項

- ▶ 栄養ケア・マネジメントの実施
- ▶ 口腔衛生管理の強化（特定施設は令和9年4月から義務化）
- ▶ 認知症介護基礎研修の受講の義務付け
- ▶ 業務継続計画の策定
- ▶ 感染症の予防及びまん延の防止のための訓練
- ▶ 虐待の防止に係る措置（福祉用具貸与は令和9年4月から義務化）

○経過措置事項

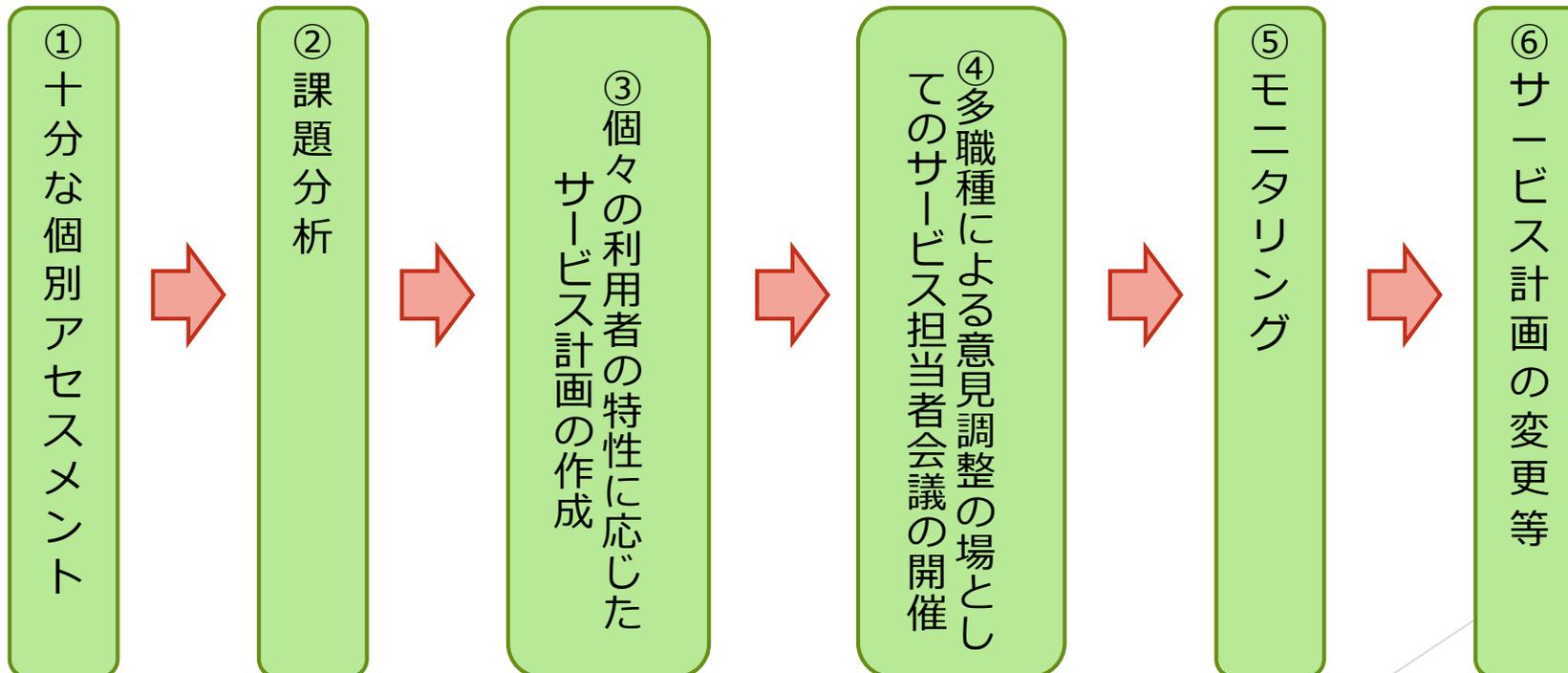
- ▶ 協力医療機関との連携（令和9年4月から義務化）
- ▶ 介護現場の生産性の向上の取組（令和9年4月から義務化）
- ▶ 重要事項等の情報をウェブサイトに掲載・公表（令和7年4月から義務化）
- ▶ 短期入所系サービスの身体的拘束等の適正化（令和7年4月から義務化）

「義務化されても減算がないから、しなくていい」と考えていませんか？
減算がなくても、運営基準違反となり、悪質だったり、改善が見込めない場合等
の場合、処分される恐れがあることにご注意ください。

利用開始～ケアプラン作成まで

介護サービスの利用開始に伴う、各種契約書、同意書、ケアプランの決定過程、モニタリングを確認

- ▶ 日付の記入、記名、押印がされているか
- ▶ ケアプラン作成の際、アセスメント、サービス担当者会議が開催されているか
- ▶ 決定したケアプランに沿って介護が提供され、モニタリングがされているか
- ▶ モニタリング結果をケアプランに反映させているか（コピペで作成していないか）



運営指導の指摘事項の事例等について

勤務体制の確保等（第3条の30等）

職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動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者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じていなかった。



※令和4年4月1日から義務

・職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動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者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること。

・事業主講ずべき措置の具体的内容

a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

b 相談（苦情を含む）に応じ適切に対応するために必要な体制の整備

・事業主が講じることが望ましい取組について

① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

② 被害者への配慮のための取組③ 被害防止のための取組

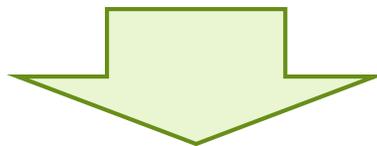
【参考】厚生労働省のページ（介護現場におけるハラスメント対策）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

地域との連携等（第3条の37等）

介護・医療連携推進会議（又は運営推進会議）をおおむね6月に1回以上開催されていない。

（小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、看護小規模多機能型居宅介護についてはおおむね2月に1回以上）



・介護・医療連携推進会議（又は運営推進会議）をおおむね6月に1回以上対してサービスの提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議（又は運営推進会議）による評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けること。また、感染症拡大防止の観点から、やむを得ず延期、中止する場合は、その理由を適切に記録すること。

【参考】厚生労働省のページ（「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて」のまとめ）

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000045312/matome.html>

内容及び手続の説明及び同意（第4条等）

- ・重要事項説明書に「提供するサービスの第三者評価の実施状況」の記載がなかった。



- ・提供するサービスの第三者評価の実施状況として**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**の開示状況を重要事項説明書に記載すること。

「福祉サービス第三者評価」は「地域密着型サービス外部評価」とは異なる制度であり、受審は任意です。

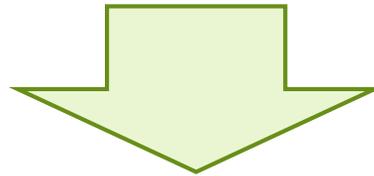
任意である「福祉サービス第三者評価」を受審し、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしているのかを説明する必要があるとして、重要事項説明書への記載が義務化されました。

参考「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について」

（平成30年3月26日付社援発0326第8号老発0326第8号）

5 サービスの提供の記録（第37条等）

- ・ サービス提供の時間が記録上不明確だった。
- ・ サービス提供の時間が毎回、一律に同じ時間が記載されていた。

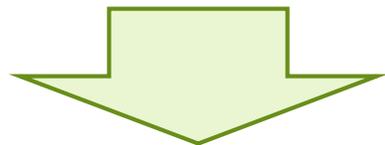


- ・ サービスを提供した際には、提供日、提供時間、サービス内容等を記録に残すこと。
- ・ サービスの提供時間は、実際にサービス提供を行った時間を記載すること。

注) 提供時間等、サービス提供の記録がない場合は、不正請求となる場合があります。

従業者の員数、勤務体制の確保等（第63条、88条等）

従業者の員数、勤務体制の確保等（第63条、88条等）
宿直勤務を行っている職員が記録上確認できなかった。



・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、常勤・非常勤の別、介護職員等の配置、管理者との兼務関係等を明確にすること。

注）宿泊サービスの利用者がいない場合であって、夜間及び深夜の時間帯を通じて利用者に対して訪問サービスを提供するために必要な連絡体制を整備している時は、宿直及び夜勤を行う従業者を置かないことができる。

【参考】厚生労働省のページ（看護小規模多機能型居宅介護（複合型サービス）について）

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000091038.html>

従業員の員数（第63条、90条等）

- ・ 認知症介護実践者研修（小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修）を受講していることが確認できなかった。

また、受講申し込みをしたことが確認できなかった。



計画作成担当者（ケアマネジャー）を変更の際に研修未受講の者を配置する場合、直近の研修受講についての確約書の提出が必要。確約書を提出した場合は、研修受講できるまで必ず毎回、受講申込を行い、研修受講した後に修了証の写し（要原本証明）を提出すること。

注）研修未受講の場合は、人員基準違反となり、減算対象となる場合もあります。確約書の提出を行っている場合でも、受講申込を行わなかった場合、又は本人都合で受講しなかった場合は、人員基準違反となり、減算対象となる場合があります。

介護報酬の解釈（通称：赤本、青本）



・介護報酬の解釈本に事業運営していくための基準、報酬等が掲載しているため、必ず備え付けしてください。

※市においても、事業所相談等があった場合はこれらの解釈本から回答を導き出しています。

制度改正の年に発刊される

- ・全介護サービスの基準、報酬等が掲載
- ・事業所に備え付けは必須
- ・緑本（Q&A集）も備え付けが望ましい