

介護保険サービス事業者に対する指導及び監査について

1. 「指導」について

介護給付等対象サービスの質の確保及び向上、並びに保険給付の適正化を図るため、介護保険法等に基づき実施します。

①集団指導

介護保険制度の趣旨・目的の理解を図り、事業者指定等に係る事務手続き、介護報酬請求事務及び適正な運営等について指導（周知徹底）を行います。

②実地指導

指導内容等により対象事業者を選定し、各事業所において関係書類等の確認及びヒアリングにより、運営及び介護報酬請求等について指導を行います。

指導対象となる事業所において、利用者への虐待行為が疑われているなどの理由により、あらかじめ通知したのでは当該事業所の日常におけるサービス提供状況が確認できないと認められる場合には、事前に通知することなく、実地指導を行います。（当日の指導開始時に文書で実施を通知）

なお、実地指導を行う中で、著しい運営基準違反等が確認され、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恐れがあると判断した場合や、報酬請求に誤りが確認され、その内容が著しく不正な請求と認められる場合、その他不正又は著しく不当な行為が疑われる場合には、実地指導を中止し、監査に変更します。

2. 「監査」について

入手した各種情報により人員、設備及び運営基準等の指定基準違反であると認められる場合や不正請求等が行われている場合、又はその疑いがあると認められる場合は、介護保険給付等対象サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図るため、介護保険法等に基づき監査を実施し、事実関係を的確に把握するとともに公正かつ適切な措置を採ります。

3. 業務管理体制の整備等について

介護サービス事業者には、法令遵守義務の履行の確保、不正行為の未然防止、利用者または入居者の保護と介護事業運営の適正化を図るため、業務管理体制の整備及びその届出が義務付けられています。

事業者が、質の高いサービスを提供していくためには、とりわけ法人役員、法令遵守責任者及び各事業所の管理者が、自ら法令遵守の重要性について認識を深め、率先して改善を図っていくことが重要です。法令遵守責任者の役割を明確に位置づけ、介護保険法をはじめとした法令遵守を事業所内に徹底してください。

4. 業務管理体制の確認検査について

①一般検査

業務管理体制の内容及び運用状況の確認並びに介護事業運営の適正化を一層推進するため、事業者に対して概ね6年に1回、一般検査を実施します。

②特別検査

事業所の指定取消処分相当の事案が発生した場合には、当該事業所を運営する事業者に対して、業務管理体制の不備や組織的な不正行為への関与の有無を検証するため、特別検査を実施します。

5. 平成29年度実地指導における主な指摘事項

全サービス共通

●内容及び手続の説明及び同意について

イ) サービス事業者は、サービス提供の開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、運営規程の概要、勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理等の体制等の利用申込者がサービスを選択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、同意を得なければならない。

※報酬改定等により重要事項説明書の内容が変更した場合は、変更した内容を書面で説明し同意を得ることが適切である。

参照：平成26年4月1日介護保険最新情報 Vol. 366 「平成26年度介護報酬改定により変更される重要事項説明書の取扱いについて」

<指摘事例>

- ・ 重要事項説明書を作成していない。
- ・ 報酬改定等に伴う利用料金の変更の際に、利用者又はその家族に説明し同意を得ていなかった。

●個別サービス計画の作成について

イ) サービス事業者は、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、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した個別サービス計画を作成しなければならない。

ロ) 個別サービス計画は、居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければならない。

ハ) 個別サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。

ニ) 個別サービス計画を作成した際には、当該個別サービス計画を利用者に交付しなければならない。

ホ) 個別サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該個別サービス計画の変更を行うものとする。

<指摘事例>

- ・ 個別サービス計画を作成していない。
- ・ サービスの提供開始前までに計画の内容を利用者又はその家族に説明、同意、交付していない。

- ・ 居宅サービス計画（ケアプラン）の目標をそのまま掲げており、具体性に欠けている。
- ・ 個別サービス計画に記載すべき項目を記載していない。

●勤務体制の確保について

イ) サービス事業者は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、サービス事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。

<指摘事例>

- ・ 同一法人運営の有料老人ホーム（サービス付き高齢者向け住宅）、訪問介護、通所介護等との兼務関係が明確ではなく、勤務時間が明確に区分されていない。

●研修について

イ) サービス事業者は、従業者の資質の向上のため、人権の擁護、虐待の防止、認知症ケア、介護予防（施設サービスは機能回復）、福祉用具（福祉用具事業者のみ）等に関する研修の機会を確保しなければならない。

<指摘事例>

- ・ 人権の擁護、虐待の防止、認知症ケア、介護予防（施設サービスは機能回復）等に関する研修を実施していない。

●秘密保持について

イ) サービス事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

ロ) サービス事業者は、従業者であった者が正当な理由がなく、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、必要な措置を講じなければならない。

ハ) サービス事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。

※個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

参照：平成29年4月14日個人情報保護委員会厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」

<指摘事例>

- ・ 従業者や従業者であった者が、利用者等の秘密を漏らさないための必要な措置を講じていない（雇用時等に誓約書を徴していない。就業規則等に規定がない）。
- ・ 利用者若しくはその家族の個人情報の使用について、文書による同意を得ていない。
- ・ 個人情報の使用目的を具体的に記載していない。

●身体的拘束について

イ) サービス事業者は、サービスの提供に当たっては、当該利用者等又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者等の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行ってはならない。

ロ) サービス事業者は身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者等の心身

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。

<指摘事例>

- ・ 身体的拘束を行った場合の記録（拘束時の態様及び時間、その際の心身の状況、緊急やむを得ない理由等）及び身体的拘束廃止に向けた検討が不十分であった。

●変更の届出について

イ) 届出内容に変更が生じた際は、10日以内に届出を行わなければならない。

<指摘事例>

- ・ 届出事項に変更があったにもかかわらず、市又は県（指定権者）に届出を行っていない。

通所系サービス・施設サービス共通

●非常災害対策について

イ) サービス事業者は、災害の態様ごとに具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知しなければならない。

ロ) 具体的計画並びに通報及び連携の体制は、事業所内に掲示するとともに、必要に応じて内容の検証及び見直しを行わなければならない。

ハ) サービス事業者は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければならない（施設サービスにおいては夜間を想定した場合の訓練含む）。

ニ) サービス事業者は、地域の自主防災組織、近隣住民等と連携を図り、非常災害時における利用者等の安全を確保するための協力体制を確立するよう努めなければならない。

ホ) サービス事業者は、非常災害時に他の事業所等からの職員の派遣、他の施設の利用等の協力が得られるよう広域的な相互の応援体制の整備及び充実に努めなければならない。

<指摘事例>

- ・ 消防計画や風水害、地震等災害の態様ごとに具体的な計画を立てていない。
- ・ 非常災害時における関係機関への連携体制等が整備しておらず、定期的に従業員に周知していない。
- ・ 避難訓練、消火訓練等を定期的実施していない。
- ・ 地域の自主防災組織、近隣住民との連携を図り非常災害時の協力体制が確立されていない。