

# 実地指導等における指導状況について

## 【介護保険・障害福祉】

令和5年度 集団指導

奈良市 総務部 法務ガバナンス課 指導監査係

---

### 《目次》

1. 指導及び監査の流れ
2. 令和5年度実地指導（運営指導）の実績
  - 実施件数
  - 指摘内容別割合
  - 指摘事例
3. 取消等処分における処分事由

# 1. 指導及び監査の流れ

## 《目的》

サービスの質の確保及び給付の適正化を図ること

## 《指導方針》

各種給付等対象サービスの取扱い、報酬の請求等に関する事項について周知徹底させること

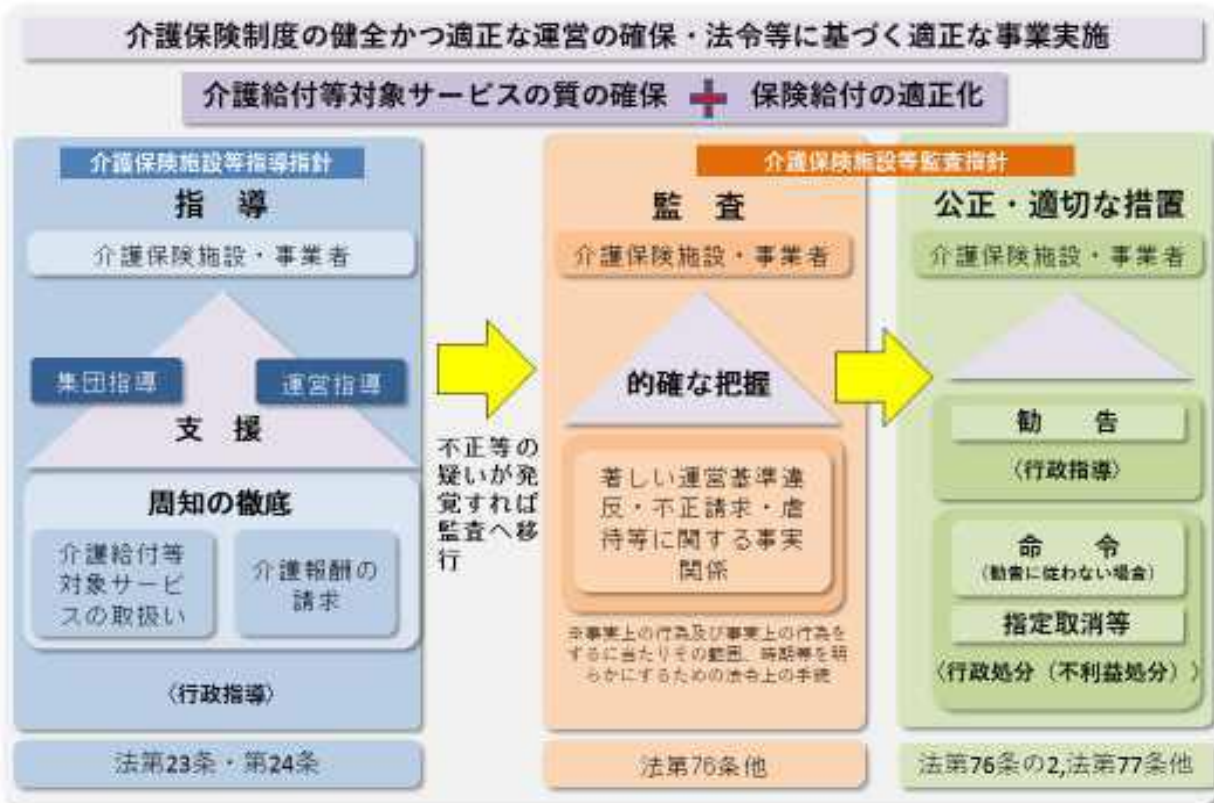
## 《監査方針》

各種給付等対象サービスの内容について、著しい運営基準違反・不正請求・虐待が疑われる場合において、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置をとること

## 《事業者に対する指導監督のイメージ》

※イメージの例は介護保険

### 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



出典：厚生労働省老健局総務課介護保険指導室「介護保険施設等運営指導マニュアル 令和4年3月」

## 2. 令和5年度実地指導（運営指導）の実績 〔実施件数〕

	令和5年度（見込）			令和4年度			令和3年度			令和2年度		
	実施 件数	指摘数	うち過 誤調整	実施 件数	指摘数	うち過 誤調整	実施 件数	指摘数	うち過 誤調整	実施 件数	指摘数	うち過 誤調整
介護保険 サービス	142	35	13	68	26	4	21	6	2	30	8	0
障害福祉 サービス	115	70	38	60	37	9	16	6	1	36	12	3
合 計	257	105	51	128	63	13	37	12	3	66	20	3
実施件数に対する 指摘率		41%	20%		49%	10%		32%	8%		30%	5%

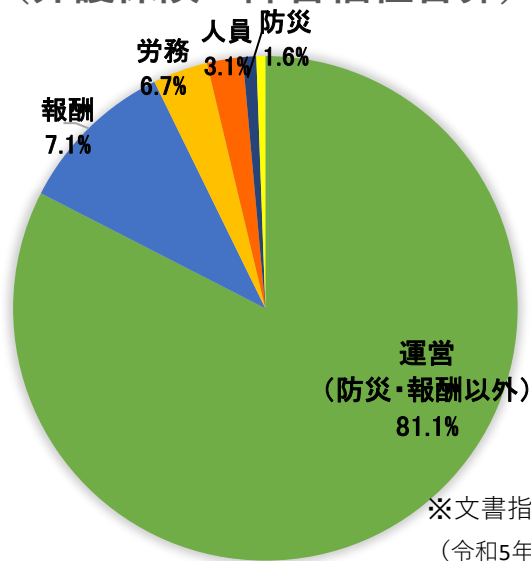
サービス・事業単位での集計

指摘数は、改善報告を求めた指摘（文書指摘）を行った件数（サービス・事業数）

令和5年度の件数は、令和5年3月1日時点の見込

令和2年度から令和4年度の介護保険及び障害福祉サービス事業所に対する実地指導については、新型コロナウイルスの感染拡大防止を考慮して、感染拡大期を避けて感染の鎮静期に集中して実施しました。このため、感染拡大前と比較すると実地指導の実施は大きく制約を受けています。

### 〔指摘内容別割合（介護保険・障害福祉合算）〕



※文書指摘・口頭指摘を合わせた内訳  
(令和5年度実績見込)

- ・運営（防災・報酬以外）に関する指摘が大部分を占めています。  
各サービスごとの基準省令等に基づいて指摘を行います。
- ・報酬については、厚生労働省の告示による費用算定基準や加算に関する通知等に基づいて指摘を行います。減算適用や加算についての過誤調整に係る指摘が多く見られます。  
特に、令和5年度は障害福祉で身体拘束廃止未実施減算の指摘が多くありました。
- ・労務に関する指摘は、労働基準法や労働安全衛生法等に基づいて指摘を行います。
- ・人員については各サービスごとの基準省令等に基づき指摘を行います。文書指摘の割合が高くなっています。
- ・防災については、各サービスごとの基準省令等のほか、消防法等関連法規に基づいて指摘を行います。

## <指摘事例>

### 介護保険サービスにおける主な指摘事例

※全てのサービスに共通する事項ではありません。

各サービスについての該当の有無及び詳細については、基準省令等で必ず確認してください。

分野	指摘事例
運営 (防災・報酬以外)	<p>■運営規程・重要事項説明書等に関する記載・手続等の不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運営規程について、基準省令等で記載が定められている事項を欠いている。 (「従業員の職種、員数及び職務の内容」「サービス利用にあたっての留意事項」等)</li> <li>重要事項説明書について、基準省令及び奈良市要項(介護)等で記載が定められている事項を欠いている。 (「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)」「緊急時の対応」「事故発生時の対応」「守秘義務」を欠く事例が多く見受けられています。)</li> <li>運営規程、重要事項説明書及び実際の状況で整合しない事項がある。 (従業員の員数、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域、利用料その他の費用等)</li> <li>重要事項説明書について、サービスの提供開始前に説明し、同意を得て交付していない。</li> <li>事業所の見やすい場所に、運営規程の概要等の重要事項を掲示していない。 また、重要事項を記載した書面の見やすい場所への掲示に代えて備え付けにより対応している場合に、いつでも関係者が自由に閲覧できるようになっていない。</li> <li>【居宅介護支援】利用者に前6ヶ月に作成した居宅サービス計画における、訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスの利用割合及び各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合について、文書を交付して説明していない。</li> <li>【居宅介護支援】サービスの提供開始に際し、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合には、担当の介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院又は診療所に伝えるよう、利用者又はその家族に対し、重要事項説明書等により事前に協力を求めている。</li> </ul> <p>■各サービス計画・サービス提供記録の不備又は不作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス計画を作成しないままにサービスの提供を行っている。</li> <li>サービス計画作成にあたり、サービス提供前に利用者の同意を得て、交付していない。</li> <li>サービス計画に記載すべき事項(目標・具体的内容・従業者名など)が欠如している。</li> <li>居宅サービス計画(ケアプラン)を確認せずにサービス計画を作成している。 (整合性の未確認。居宅サービス計画の変更に沿ってサービス計画が変更していない等)</li> <li>サービス計画の作成に当たってのアセスメント、サービス担当者会議の開催・参加、計画作成後のモニタリングについて記録を作成していない。 (記録が無く一連の手続きが実施されたことが確認できない等)</li> </ul> <p>■不適切な個人情報の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス担当者会議等において利用者の家族の個人情報を提供するのにあたり、予め文書で家族の同意を得ていない。(署名の漏れ、又は家族の署名欄を設けていない等)</li> <li>従業員に退職後も守秘義務を遵守させるための措置(誓約書の徴取、雇用契約書に守秘義務に関する内容を記載等)を講じていない。</li> </ul> <p>■利用者負担額についての不適切な取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>曖昧な名目で費用の内訳を明らかにせず利用者の同意を得ている。</li> <li>通常の事業の実施地域を越える場合の交通費について、誤った算定をしている。 (事業所からではなく、通常の事業の実施地域を越えた地点から算定すること)</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>月ごとに作成する勤務表について、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしていない。</li> <li>職場におけるセクシャルハラスメント及びパワーハラスメントを防止するため、事業主の方針の明確化など適切な措置が講じられていない。</li> <li>基準省令や各事業者の運営規程に定める従業者に対する研修が実施されていない。 実施されているが、日時や研修内容、受講者について記録していない。</li> <li>被保険者証の写しの徴取等による受給資格の確認に漏れがある。(更新後の確認等)</li> </ul>

分野	指摘事例
報酬	<p>■各種加算の算定にかかる根拠資料・要件の不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要件となる文書・記録等を作成・交付していない  (例) 特定事業所加算(訪問介護)について「緊急時における対応方法の明示」として、緊急時等の対応方針、連絡先等を記載した文書を利用者に交付していない。</li> <li>要件となる行為の不実施・要件となる状況の未達成  (例) 特定事業所加算(訪問介護)について、常時使用する労働者に該当しない従業者も含めた職員の定期的な健康診断が実施されていない。  (例) 介護職員処遇改善加算等について、処遇改善の内容の介護職員への周知が不十分。  <u>インターネットの利用その他の適切な方法による公表が行われていない。</u>  (例) 介護職員処遇改善加算について、研修の実施記録を作成していない。  (例) <u>初回加算について、サービス計画を作成する前にサービス提供した場合において算定している。</u>  (例) 個別機能訓練加算について、個別機能訓練計画につき利用者に説明を行っていないにも関わらず、機能訓練を実施して算定している。</li> </ul>
労務	<p>■労働関連法(労働基準法等)に基づき整備すべき書類に関する記載不備・未整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労働者名簿、賃金台帳、労働条件通知書についての記載不備・未整備  (短時間・有期雇用労働者の労働条件通知書について記載内容の不備、退職者に関する記録整備の不備が散見されています。)</li> </ul> <p>■時間外労働、職員の健康診断等、労働者の処遇に関する不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>時間外及び休日の労働に関する協定(36協定)に関する不備(協定の未締結・未届、協定に記載の有効期間の開始までに労働基準監督署に届出できていない等)</li> <li>労働安全衛生規則に定める常時使用する労働者の雇入時の健康診断、1年に1回の定期的健康診断が行われていない、又は記録されていない。</li> </ul>
人員	<p>■基準省令に定める人員基準の未達</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基準の求める職種の配置が不足している。  (例) サービス提供責任者が基準を満たすよう配置されていない。  (例) 訪問介護員(訪問介護)・看護職員(訪問看護)の員数が常勤換算2.5人に満たない。  (例) 生活相談員(通所介護)の配置が基準に満たない日がある。</li> <li>管理者・従業員の出退勤の時刻が正確に記録されていない為、人員基準を満たしているかを確認できない。(常勤要件など)</li> </ul>
防災	<p>■非常災害・防災対策に関する不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に避難・消火等訓練が実施されていない又は記録がない。  訓練の実施についての消防署への通報(届出)を行っていない。(主に入所・通所系)</li> </ul>

■その他事業所の事務室・相談室等の専用区画の変更が生じたにもかかわらず、市に変更の届出をしていなかった事案がありました。

## 障害福祉サービスにおける指摘事例

※全てのサービスに共通する事項ではありません。

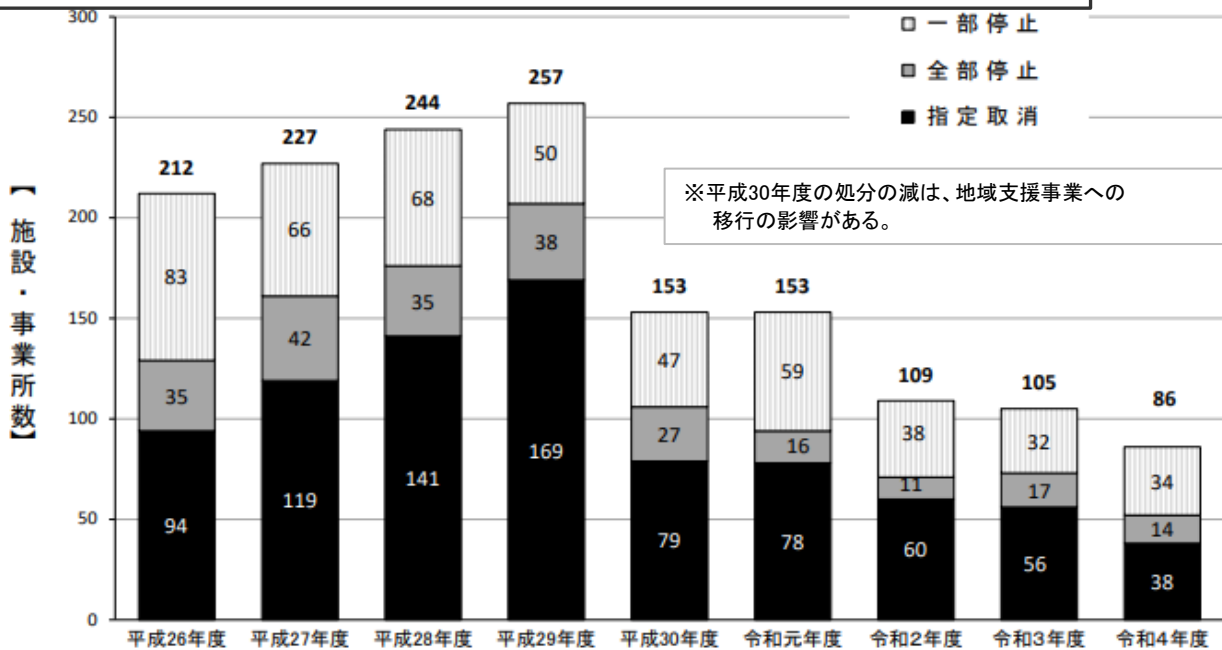
各サービスについての該当の有無及び詳細については、基準省令等で必ず確認してください。

分野	指摘事例
<p>運営 (防災・報酬以外)</p>	<p>■運営規程・重要事項説明書等の必要書類に関する記載・手続等の不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運営規程について、基準省令等で記載が定められている事項を欠いている。 (通所系の運営規程で「虐待防止措置のための事項(成年後見制度の利用支援及び虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等)」等)</li> <li>• 重要事項説明書について、基準省令等で記載が定められている事項を欠いている。 (「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)」「事故発生時の対応」等)</li> <li>• 運営規程と重要事項説明書とで整合しない事項がある。 (従業員の員数、営業日・営業時間、通常の事業の実施地域、事業の主たる対象者等)</li> <li>• 運営規程・重要事項説明書の内容が事業所・サービスの実態と異なる。 (従業員の員数、営業日・営業時間、利用料その他の費用の額等)</li> <li>• 重要事項説明書について、サービスの提供開始前に説明・同意を得て交付していない。</li> <li>• 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要等の重要事項を掲示していない。 (通所系サービスにおいて「協力医療機関」の記載を欠く等) また、重要事項を記載した書面の見やすい場所への掲示に代えて備え付けにより対応している場合に、いつでも関係者が自由に閲覧できるようになっていない。</li> </ul> <p>■各サービス計画・サービス提供記録の不備又は不作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個別支援計画を作成しないままにサービスの提供を行っている。</li> <li>• 個別支援計画作成にあたり、サービス提供前に利用者の同意を得ていない。</li> <li>• 個別支援計画に記載すべき事項(目標・具体的内容・従業者名など)が欠如している。</li> <li>• サービス等利用計画を確認せずに個別支援計画を作成している。(整合性の未確認。サービス等利用計画の変更に沿って個別支援計画が変更されていない等)</li> <li>• 個別支援計画の作成に当たってのアセスメント、サービス担当者会議の開催・参加、計画作成後のモニタリングについて記録を作成していない。 (記録が無く一連の手続きが実施されたことが確認できない等)</li> <li>• サービス提供記録を作成していないにも関わらず報酬を請求している。</li> <li>• サービス提供記録について、提供したサービス内容・従事者等の記録に不備がある、又は保存されていない。</li> </ul> <p>■不適切な個人情報の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サービス担当者会議等において利用者の家族の個人情報を提供するのにあたり、予め文書で家族の同意を得ていない。(署名の漏れ、又は家族の署名欄を設けていない)</li> <li>• 従業員に退職後も守秘義務を遵守させるための措置(誓約書の徴取、雇用契約書に守秘義務に関する内容を記載等)を講じていない。</li> </ul> <p>■利用者負担額についての不適切な取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 曖昧な名目で費用の内訳を明らかにせず利用者の同意を得ている。</li> <li>• 通常の事業の実施地域を越える場合の交通費について、誤った算定をしている。 (事業所からではなく、通常の事業の実施地域を越えた地点から算定すること)</li> <li>• 共用のトイレトペーパー等給付費に含まれる費用について利用者に負担させている。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 月ごとに作成する勤務表について、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を明確にしていない。</li> <li>• 職場におけるセクシャルハラスメント及びパワーハラスメントを防止するため、事業主の方針の明確化など適切な措置が講じられていない。</li> <li>• 基準省令や各事業者の運営規程に定める従業者に対する研修が実施されていない。 実施されているが、日時や研修内容、受講者について記録していない。</li> <li>• <u>身体拘束適正化のための取組及び虐待防止のための取組が不十分。</u>(指針に必要な項目を記載を欠く。年1回以上の委員会、年1回以上及び新規採用時の研修を実施していない等)</li> </ul>

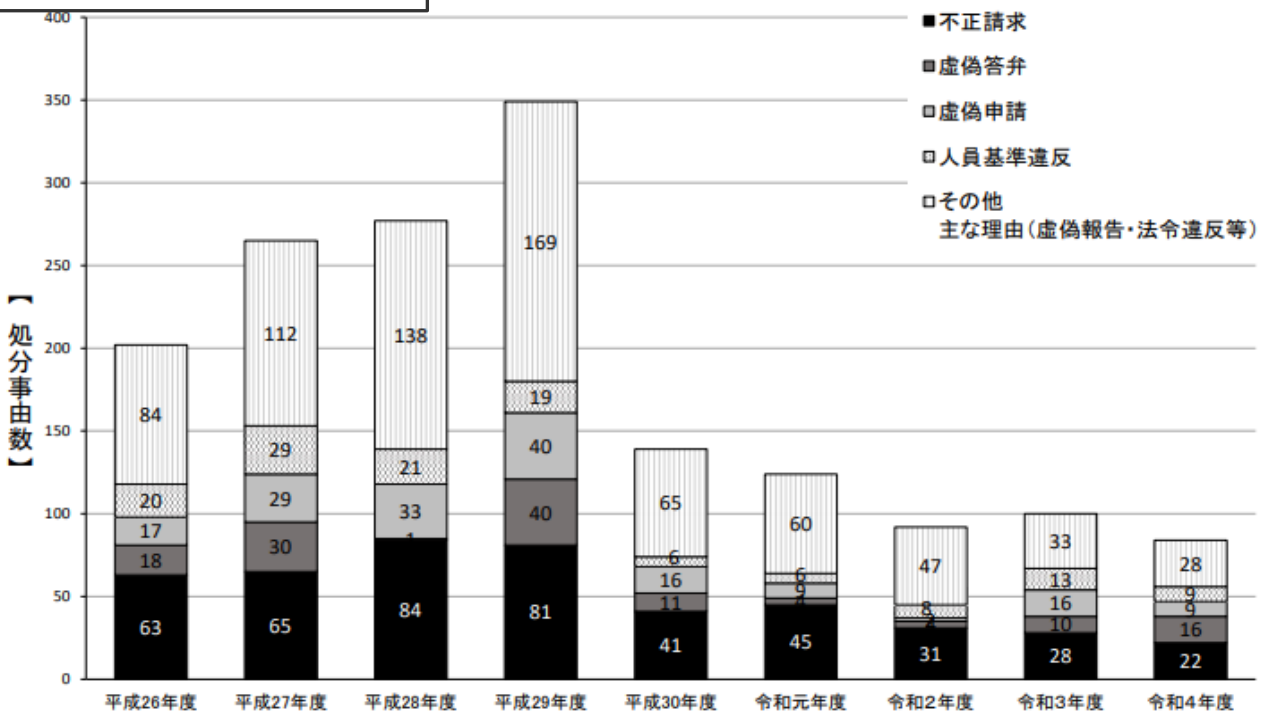
分野	指摘事例
報酬	<p>■各種加算の算定にかかる根拠資料・要件の不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要件となる文書・記録等を作成・交付していない  (例) 特定事業所加算(居宅介護等)の体制要件について、従業者ごとに研修計画を作成していない、もしくは研修を実施していない。  (例) 欠席時対応加算について、利用者の状況・相談援助(引き続きサービスの利用を促す等)の内容の記録が作成されていない。</li> <li>要件となる文書・記録等の内容に不備がある  (例) 食事提供体制加算について、個別支援計画に食事を提供する旨の記載がない。  (例) 2人の従業者が同時に1人の利用者に対してサービスを提供する場合(居宅介護等)について、2人の従業者によりサービスが提供されることにつき書面等により適正に利用者の同意を得ていない。</li> <li>要件となる行為の不実施・要件となる状況の未達成  (例) 特定事業所加算(居宅介護等)について、常時使用する労働者に該当しない従業者も含めた職員の定期的な健康診断が実施されていない。  (例) 福祉専門職員配置等加算について、常勤職員の割合の要件を満たしていない。</li> </ul> <p>■基本報酬の請求に係る不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>減算を適用せずに給付費を請求している。  (例) 個別支援計画が作成されていない、又は作成に係る一連の業務が適正に行われていないにも関わらず、個別支援計画未作成減算を適用せず給付費を請求している。(就労系サービス・放課後等デイサービス)  (例) 人員基準を満たしていない(看護職員、児童発達支援管理責任者の配置)にも関わらず、人員欠如減算を適用せず給付費を請求している。(通所系サービス・放課後等デイサービス)  (例) <u>身体拘束等の適正化のための指針が整備されていないにも関わらず、身体拘束廃止未実施減算を適用せず給付費を請求している。</u></li> </ul>
労務	<p>■労働関連法(労働基準法等)に基づき整備すべき書類に関する記載不備・未整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労働者名簿、賃金台帳、労働条件通知書についての記載不備・未整備  (短時間・有期雇用労働者の労働条件通知書について記載内容の不備が多く見られました。また、退職者に関する記録整備の不備が散見されています。)</li> </ul> <p>■時間外労働、職員の健康診断等、労働者の処遇に関する不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>時間外及び休日の労働に関する協定(36協定)に関する不備(協定の未締結・未届、協定に記載の有効期間の開始までに労働基準監督署に届出できていない等)</li> <li>労働安全衛生規則に定める常時使用する労働者の雇入時の健康診断、1年に1回の定期的健康診断が行われていない、又は記録されていない。</li> </ul>
人員	<p>■基準省令に定める人員基準の未達</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基準の求める職種の配置が不足している。  (例) サービス提供責任者・児童発達支援管理責任者が基準を満たすよう配置されていない。(常勤に足る勤務時間を確認できない等)  (例) 従業者の員数(居宅介護など)が常勤換算で2.5人に満たない。  (例) 放課後等デイサービスの児童指導員又は保育士に常勤の者がいない。</li> <li>管理者・従業員の出退勤の時刻が正確に記録されていない為、人員基準を満たしているかを確認できない。(常勤要件等)</li> </ul>
防災	<p>■非常災害・防災対策に関する不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に避難・消火等訓練が実施されていない又は記録がない。  訓練の実施についての消防署への通報(届出)を行っていない。(主に入所・通所系)</li> </ul>
<p>■その他事業所の事務室・相談室等の専用区画の変更が生じたにもかかわらず、市に変更の届出をしていなかった事案がありました。</p>	

### 3. 取消等処分における処分事由（介護保険）

指定取消・効力の停止処分のあった施設・事業所等（介護保険施設・事業所等）



指定取消における処分事由



令和5年度全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料より抜粋

- 令和4年度の取消処分の事由は、不正請求が最も多く、次いで虚偽申請となっています。主な違反事例として、下記のようなものがあります。
- 〈不正請求〉サービス提供を行わず、虚偽の提供記録により報酬を請求した。  
減算規程に該当するが減算せずに請求した。
- 〈虚偽報告〉監査において実際の勤務と異なる虚偽の勤務表を提出した。
- 〈虚偽申請〉指定申請時に従事予定のない従業員を勤務形態に記載し指定を受けた。
- 〈人員基準違反〉常勤のサービス提供責任者が配置されていなかった。

本説明資料の内容を踏まえ、今後も適正な運営に努められますようお願いいたします。