

医療施設開設者等、指定介護予防サービス事業者等、指定地域密着型介護予防サービス事業者等及び指定介護予防支援事業者等（以下「サービス事業者等」という。）の介護給付等対象サービスの内容について、第4の3に規定する行政上の措置に該当する内容であると認められる場合若しくはその疑いがあると認められる場合、又は介護報酬の請求について、不正若しくは著しい不当が疑われる場合（以下「指定基準違反等」という。）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採ることを主眼とする。

### 第3 監査対象となるサービス事業者等の選定基準

監査は、下記に示す情報を踏まえて、指定基準違反等の確認について必要があると認める場合に行うものとする。

#### 1 要確認情報

- (1) 通報・苦情・相談等に基づく情報
- (2) 国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情
- (3) 連合会・保険者からの通報情報
- (4) 介護給付費適正化システムの分析から特異傾向を示す事業者
- (5) 介護保険法第115条の3第4項の規定に該当する報告の拒否等に関する情報

#### 2 実地指導において確認した情報

法第23条及び第24条により指導を行った市町村（特別区を含む。以下同じ。）又は都道府県がサービス事業者等について確認した指定基準違反等

### 第4 監査方法等

#### 1 報告等

都道府県知事又は市町村長は、指定基準違反等の確認について必要があると認めるときは、サービス事業者等に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該サービス事業者等の当該指定に係る事業所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査（以下「実地検査等」という。）を行うものとする。

##### (1) 市町村長による実地検査等

市町村長は、指定権限が都道府県にある指定居宅サービス事業者等、指定居宅介護支援事業者等、指定介護老人福祉施設開設者等、介護老人保健施設開設者等、指定介護療養型医療施設開設者及び指定介護予防サービス事業者等（以下「都道府県指定サービス事業者」という。）について、実地検査等を行う場合、事前に実施する旨の情報提供を都道府県知事に対し行うものとする。

なお、都道府県指定サービス事業者の介護給付対象サービスに関して、複数の市町村に関係がある場合には、都道府県が総合的な調整を行うものとする。

- (2) 市町村長は、指定基準違反と認めるときは、文書によって都道府県に通知を行うものとする。なお、都道府県と市町村が同時に実地検査等を行っている場合には、省略することができるものとする。

(3) 都道府県知事は前項の通知があったときは、すみやかに以下の3～5に定める措置を取るものとする。

## 2 監査結果の通知等

(1) 監査の結果、改善勧告にいたらない軽微な改善を要すると認められた事項については、後日文書によってその旨の通知を行うものとする。

### (2) 報告書の提出

都道府県又は市町村は、当該サービス事業者等に対して、文書で通知した事項について、文書により報告を求めるものとする。

## 3 行政上の措置

指定基準違反等が認められた場合には、法第5章に掲げる「勧告、命令等」、「指定の取消し等」、「業務運営の勧告、命令等」、「許可の取消し等」の規定に基づき行政上の措置を機動的に行うものとする。

### (1) 勧告

サービス事業者等に指定基準違反の事実が確認された場合、当該サービス事業者等に対し、期限を定めて、文書により基準を遵守すべきことを勧告することができる。

これに従わなかったときは、その旨を公表することができる。

勧告を受けた場合において当該サービス事業者等は、期限内に文書により報告を行うものとする。

### (2) 命令

サービス事業者等が正当な理由がなくその勧告に係る措置をとらなかったときは、当該サービス事業者等に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命令することができる。

なお、命令をした場合には、その旨を公示しなければならない。

命令を受けた場合において、当該サービス事業者等は、期限内に文書により報告を行うものとする。

### (3) 指定の取消等

都道府県知事又は市町村長は、指定基準違反等の内容等が、法第77条各号、第78条の10各号、第84条各号、第92条第1項各号、第104条第1項各号、第114条第1項各号、第115条の9第1項各号、第115条の19各号及び第115条の29各号のいずれかに該当する場合においては、当該サービス事業者等に係る指定・許可を取り消し、又は期間を定めてその指定・許可の全部若しくは一部の効力の停止をすること（以下の「指定の取消等」という。）ができる。

## 4 聴聞等

監査の結果、当該サービス事業者等が命令又は指定の取消等の処分（以下「取消処分等」という。）に該当すると認められる場合は、監査後、取消処分等の予定者に対して、行政手続法（平成5年法律第88号）第13条第1項各号の規定に基づき聴聞又は弁明の機会の付与を行わなければならない。

ただし、同条第2項各号のいずれかに該当するときは、これらの規定は、適用しない。

## 5 経済上の措置

- (1) 勧告、命令、指定の取消等を行った場合に、保険給付の全部又は一部について当該保険給付に係る保険者に対し、法第22条第3項に基づく不正利得の徴収等（返還金）として徴収を行うよう指導するものとする。
- (2) 命令又は指定の取消等を行った場合には、当該サービス事業者等に対し、原則として、法第22条第3項の規定により返還額に100分の40を乗じて得た額を支払わせるよう指導するものとする。

## 第5 その他

都道府県又は市町村は、法第197条第1項の規定に基づき、監査及び行政措置の実施状況について、別に定めるところにより、厚生労働省老健局総務課介護保険指導室に報告を行う。

### (注) 事業所に対する処分を行う場合の情報提供

(全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料より一部抜粋：平 22. 3. 5)

事業所の監査に基づき、指定（許可）の効力停止又は取消の行政処分を行う際には、「介護保険法197条第2項に基づく介護保険施設等に対する介護保険法第5章の規定により行う行政処分等に関する報告について」（平成19年8月20日介護保険指導室長通知）にあるとおり、必ず聴聞等の行政処分にかかる手続きを行う前に、老健局総務課介護保険指導室へ情報提供をしていただくよう引き続きお願いする。

なお、改善勧告・命令についても、引き続き、勧告・命令を行った都度、当室あて情報提供をいただくようお願いする。

また、都道府県におかれては、地域密着型サービス事業所の行政処分等に関する情報提供に遺漏のないよう、管内市町村にも周知を図られたい。

老指発第0820001号  
平成19年8月20日

都道府県  
各 指定都市 介護保険施設等指導監査担当課長 殿  
中 核 市

厚生労働省老健局介護保険指導室長

介護保険法197条第2項に基づく介護保険施設等に対する介護保険法  
第5章の規程により行う行政処分等に関する報告について

平素より、改正介護保険法の施行にあたって、多大なご尽力を賜り、御礼を申し上げます。

介護保険制度では、各自治体において、介護保険施設等の指導監査を実施しているところですが、指定取消又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力停止処分相当の事案が確認された場合、全国的な適用の整合性を図る観点から、行政処分にかかる手続きを行う前に、別紙様式及びその詳細がわかる資料を添付のうえ、当室あて情報提供頂きますようお願いするとともに、管内市町村についても周知徹底をお願いします。

また、改善勧告又は改善命令を行った事案については、各人員・設備・運営基準上の適用について参考としたいので、当分の間、改善勧告書又は改善命令書の写しについて、発出後速やかに情報提供頂きますようお願いいたします。



# 都道府県・市町村が実施する指導・監査について

## 指導にあたっての基本的方針

制度管理の適正化のための指導は、都道府県及び市町村が下記の重点事項を踏まえて実施。

- ① 指定事務の制度説明  
→ 「指定及び指定の更新に係る欠格事由、指定の更新制の説明」
- ② 改正介護保険法の趣旨・目的の周知及び理解の促進  
→ 「監査指導の権限行使の考え方、事業規制、情報の公表制度の仕組み等の説明」
- ③ 介護報酬請求に係る過誤・不正防止  
→ 「都道府県国保連と連携した介護報酬請求事務の講習」

効果  
制度管理の  
適正化

制度の理解  
不正の防止

実地指導は、施設・居宅サービス等を行う事業所に対し、原則、都道府県及び市町村が実施。

必要に応じ厚生労働省（本省及び地方厚生局）との合同により実施。

○ 高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点から、虐待や身体拘束のそれぞれについての理解の促進、防止のための取組みの促進を行うとともに、高齢者虐待防止等については、一連のケアマネジメントプロセスの重要性の理解を求めるためのヒアリングを行い、生活支援のためのアセスメント等が適切に行われ、個別ケアの推進によって、尊厳のある生活支援の実現に向けたサービスの質の確保・向上が図られるよう運営上の指導を実施。

高齢者虐待防止  
身体拘束禁止

ケアの実現  
よりよい

運営指導  
報酬請求  
指導

不適正な請求  
の防止

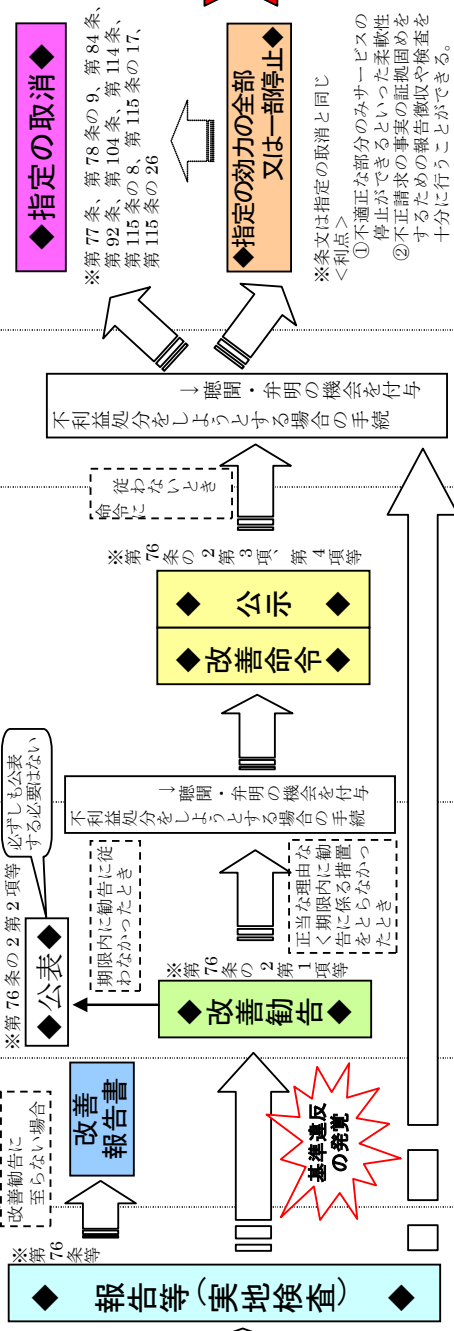
※ 運営基準違反又は不適切な請求等が確認された場合 → 一般行政指導（必要に応じ過誤調整）  
→ 監査への変更（利用者の生命等に危険がある場合など）

## 情報

- 通報・苦情に基づく情報
- 国保連、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情
- 国保連・保険者からの通報情報
- 介護給付費適正化システムの分析から特異傾向を示す事業者
- 介護サービス情報公表制度に係る報告の拒否等に関する情報

※上記の情報に基づき  
機動的な監査の実施

## 行政処分



の適正化  
介護保険給付

## 第2 指導マニュアル





# 総論



## 1. 介護サービスに求められるケアの質の向上

○ 老後生活の最大の不安である介護を社会全体で支え、高齢者の自立を支援することを目的とした介護保険制度が平成 12 年 4 月から始まり、その中で高齢者が利用する施設・事業所では身体拘束等が禁止され、介護の現場では身体拘束等のない、よりよいケアの実現に向け、様々な取り組みがなされている。

○ しかしながら、利用者の安全、安心の確保という観点からのみの方針がとられ、施設・事業所において身体拘束等の高齢者の尊厳をおびやかすケアが未だに見受けられている。

また、利用者毎のニーズに応じたケアプランとなっていなかったり、多職種によるチームケアができていないなど、身体拘束等につながるサービスの質を伴わない不適切な介護サービス提供も見受けられている。

○ 17 年法改正前までの指導は、指定の要件となる人員、設備及び運営に関する基準の遵守及び不正請求に対する適切な介護報酬の請求事務についてのみ重点がおかれ、ケアの質の向上の視点からみて不十分であった。

○ また、近年、特に高齢者に対する虐待が大きな問題になっているが調査結果によれば、虐待を受けている高齢者の多くが認知症の症状を呈しているなど、今後、これまでのケアのあり方そのものを認知症の特性に適した形に改めていく必要がある。

○ このため、身体拘束等のない「高齢者の尊厳」を支えるケアを確立していくためには、現状を踏まえ、そこから導かれる身体拘束等に結びつく課題を明らかにした上で、高齢者介護のあるべき姿の実現に向けて、施設・事業所と行政が一体となって、その課題を解決するための具体的な方策を講じていかなければならない。

これらの課題への対応については、ケアのあり方の転換が必要であり、特に個別ケアへの取り組みが重要となる。

- 施設・事業所においては、
  - ① 認知症を含む基本的なケアの知識
  - ② 利用者本人等の状況を十分にアセスメント（利用者の機能状態などの把握）
  - ③ 利用者本位のケアプランの作成
  - ④ 職員一人一人が専門家としてアプローチすることの重要性
  - ⑤ チームとして個別ケアに取り組む姿勢や体制づくり
  - ⑥ 一連のケアマネジメントプロセスの理解と実行
  - ⑦ 施設・事業所が一体となって取り組める体制づくりが求められる。
  
- また、行政側には、よりよいケアの実現に向けた、高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点に重点をおいた運営指導が求められる。
  
- 施設・事業所全体で個々の利用者の課題に取り組む体制をつくり、実績を積重ねていくことにより、利用者と職員との間の大きな意識の差をなくしていくことが必要となるが、施設・事業所自らの力だけでは限界があるため、監督権限を持つ行政が施設・事業所の取り組みを支援する形で標準的なプロセス指導（どのようにすれば利用者に対する適切なケアになるか、サービス提供側が利用者の行動要因に目を向ける援助的な指導）を実施することが重要となる。

\* ケアへのアプローチの基本概念 \*

- 生活は個性の発現の場であり個々人により千差万別で、そこにこそ価値があり、同時にサービス提供側にも個別の価値観があることから、ケアは言い換えると、個別性と個別性の調整の場。
  
- 「ケア」は、生活という個別性の高い複雑な生活者の日常的な営みを、より客観的、専門的な立場から評価しながら問題に介入するという手法のため一定の限界があるものの、日常的な個人への生活援助をとおして、自立支援という共通目標を達成するのに必要かつ実現可能な「ケア」を、複数の職種が協働して公正に提供できる枠組の構築と考えることが重要。

## 2. 実地指導について

### (1) 指導方法

「実地指導」については、17年法改正の大きな柱で政策上の重要な課題である「サービスの質の確保と向上」、「高齢者の尊厳の保持」及び「高齢者虐待防止法の趣旨」、適正な介護報酬請求等を踏まえ、施設又は事業所において関係書類を基に、運営指導マニュアル及び報酬請求指導マニュアルを活用しながら実地に指導を行う。

### (2) 事前準備

#### ① 指導担当者が確認するもの

実地指導を実施するにあたり、指導担当者はホームページやパンフレット及び情報の公表制度等を利用するなど、施設・事業所における以下の情報を理解しておくことが重要。事前に入手することにより、実地指導をより適正かつスムーズに進めることが可能となる。

- 事業規模（入所者数、居室数、居室配置 等）
- 併設事業所
- 運営方針
- 介護サービスの従事者に関する事項
- 介護サービスの内容に関する事項 等

各種加算等の報酬請求指導を実施するに当たっては、「各種加算等自己点検シート」を事前に施設・事業所に送付し、自己点検を求める。

#### ② 施設・事業所において用意するもの

##### ア. 運営指導

限られた時間内で施設・事業所内の実地指導を行うことから、行動・心理症状のある利用者の氏名及び居室を施設・事業所側で事前に確認してもらい、把握・確認が行いやすいリストの作成を求める。

また、運営指導Ⅱ（サービスの質に関する確認）でこれらの利用者の全ての関係書類を説明資料として準備する。

なお、実地指導の際に、指導指針に基づく資料以外に、人員、設備及び運営基準の状況を確認するための事前提出資料の作成を求めている場合等については、介護保険施設等指導指針の

見直しの趣旨を理解の上、指導監督業務に係る介護サービス事業者の事務負担軽減を図ること。

#### イ. 報酬請求指導

施設・事業所は、「各種加算等自己点検シート」を基に、各種加算等の届出状況について、内容が十分確認できる既存書類を必要な関係資料として準備する。

#### ウ. 施設・事業所の対応者

対応者は原則、その事業の実施内容を説明できる者とする。

### (3) 留意事項

指導担当者は、実地指導を実施するにあたり、以下の点に留意して臨むことが重要である。

#### ○ 実地指導に臨む姿勢

- ・ 実地指導は、不適正なサービスを取り締まることを目的として行うものではないため、摘発と認められるような言動・行為は厳に慎むこと。

#### ○ 介護についての理解

- ・ 指導監督事務を専管とする部署が実地指導を実施する場合には、介護に関係する知識が不可欠であるため、介護保険の担当課と十分に連携をとり、実地指導にあたること。

#### ○ 施設・事業所との信頼関係

- ・ 実地指導は、行政と施設・事業所相互間の信頼関係なくして実効ある指導ができないため、行政職員としても信頼関係を構築するためのコミュニケーション技術や対人援助技術等の基本的な考え方の理解が必要不可欠であること。

#### ○ 市町村による地域密着型サービスの実地指導

- ・ 市町村が行う地域密着型サービスのうち、特に認知症対応型共同生活介護及び小規模多機能型居宅介護については、おおむね2ヶ月に1回以上開催される運営推進会議に出席すること

により、事業者に対してケアの質の向上や利用者に対するサービス提供について、必要な助言等を行うこと。

#### (4) 標準的なスケジュール

	実地指導の流れ等	備考
事前	1. 施設・事業所へ通知	(記載項目) ① 実地指導の根拠規定及び目的 ② 実地指導の日時及び場所 ③ 指導担当者、④ 出席者 ⑤ 準備すべき書類等
9:00	<p>2. 実地指導</p> <p>【運営指導】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 運営指導Ⅰ（利用者の生活実態の確認） <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行動・心理症状のある利用者（※事前に確認し、リストアップ）</li> <li>・ その他の虐待や身体拘束が疑われる利用者</li> </ul> </li> <li>○ 運営指導Ⅱ（サービスの質に関する確認） <ul style="list-style-type: none"> <li>① 認知症ケアの理解 ↓</li> <li>② 虐待防止・身体拘束廃止 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 虐待防止・身体拘束廃止への取り組み</li> <li>・ 虐待・身体拘束についての認識とサービスの実施状況</li> <li>・ 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に関する制度の理解</li> </ul> </li> <li>↓</li> <li>③ 「一連のケアマネジメントプロセス」の理解 ↓</li> <li>④ 地域との連携</li> </ul> </li> </ul>	<p>※「運営指導マニュアル」に基づきヒアリング及び指導</p> <p>※ 良い事例があれば聴取</p> <p>※ ヒアリングの具体的事例 → 参考（P54～P102）</p>
	<p>【報酬請求指導】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 報酬基準に基づいた実施の確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 加算及び減算に係る考え方 → 加算等の請求に当たっての基本的な考え方を確認する。</li> <li>② 加算及び減算の実施状況 → 加算等の請求の種類等の状況を確認する。</li> <li>③ 加算及び減算の請求の内容 → 各種加算等の請求を行っているものについて、関係書類等により施設・事業所側から説明を受ける。</li> <li>④ 効果 → 加算を実施したことによる効果について説明を受ける。</li> </ul> </li> </ul>	<p>※「報酬請求指導マニュアル」に基づきヒアリング及び指導</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 加算算定基準と異なる誤った解釈の是正</li> <li>○ 過誤調整による返還の指導</li> </ul> <p>※ 各種加算等についてヒアリングの具体的事例 → 参考（P103～P111）</p>
17:00	<p>【講評】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 実地指導の結果について</li> </ul>	



事後	3. 指導結果の整理・復命	
	4. 指導結果の通知等 ○ 改善を要すると認められた場合 ○ 介護報酬について過誤調整を要すると認められた場合	※（記載項目） ① 自主点検等の内容 ② 文書による報告の要請
	5. 施設・事業所からの報告書の提出・審査	

### （５） 実地指導結果の報告について

都道府県・市町村の指導担当者が施設・事業所に対して行った実地指導について、以下の「実地指導結果報告書」（例）を作成する。

#### 実地指導結果報告書（例）

法人名	
施設・事業所名	
サービス種別	
住 所	
施設・事業所側出席者	
日 時	平成 年 月 日（ ） : ~ :
指導担当者	

#### <報告内容>

◆指導前確認事項◆
施設・事業所に関する情報収集に基づく高齢者虐待や身体拘束に関する運営上の留意点。
① パンフレット
② ホームページ
③ 開示情報
④ 前回指導時の内容等

◆運営指導事項◆

運営指導Ⅰ（利用者の生活実態の確認）

- ① 行動・心理症状のある利用者
- ② その他の虐待や身体拘束が疑われる利用者

運営指導Ⅱ（サービスの質に関する確認）

- ① 認知症ケアの理解
- ② 虐待防止・身体拘束廃止について
- ③ 一連のケアマネジメントプロセスの理解
- ④ 地域との連携
- ⑤ その他（職員の資質向上、事故の対応、苦情処理等）

<好事例>

「高齢者虐待防止」「身体拘束廃止」等に向けて積極的に取り組んでいる施設・事業所の工夫や取り組みの事例。

◆報酬請求指導事項◆

各種加算等についてヒアリング

- ・ 加算及び減算の考え方等についての理解普及
- ・ 過誤調整による返還の指導

（注1）この報告書を整理・分析することにより、各自治体において実施される今後の集団指導・実地指導の参考とする。

（注2）必要に応じて報告内容を追加するなど、各自治体の実情に応じた報告書を作成する。

# 運営指導マニュアル