

令和5年度
指定居宅サービス事業者等
集団指導

寝屋川市福祉部指導監査課

目 次

介護保険の理念	2～7
資料1 指定居宅サービス事業者等に対する指導及び監査	8～71
資料2 事業運営上の留意事項	72～104
資料3 利用者や従業者等の生命及び健康保持並びにサービスの質の向上のための参考資料	105～150
外部機関による参考資料	1～48

介護保険の理念（介護保険の保険給付とは）

介護保険法第2条

1 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2 保険給付は、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

居宅介護支援事業所は、適切なアセスメントの上で、利用者の心身の状況等を把握し、真に必要なサービスを中立公正な立場から居宅サービス計画に位置付け、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止を図ることが必要である。

3 保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

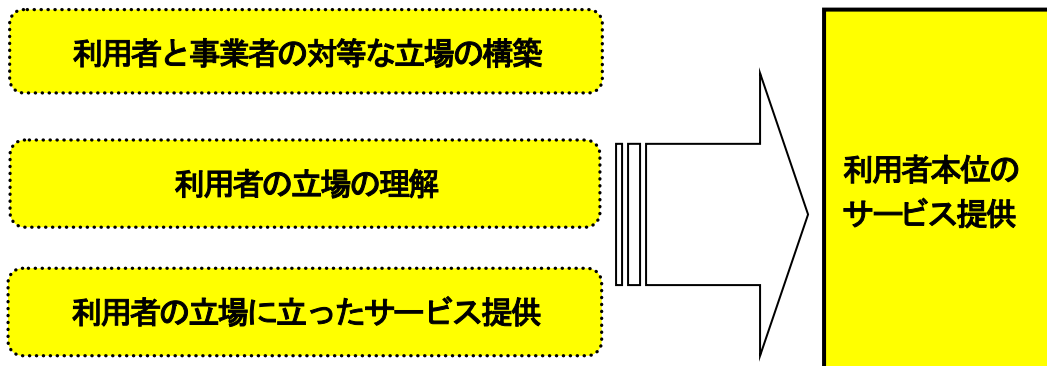
高齢者はサービスの受け手という意識から十分な意思表示ができないことがあることから、サービスや支援の提供の際には、たとえそれが善意によるものであったとしても、常に十分に利用者の意思を確認し、利用者の立場に立った対応を行う必要がある。提供者側が一方的に行う内容では、利用者の自発的な意思によるものとは言えない。

居宅サービスは在宅における総合的な介護サービスの提供が基本となっており、居宅介護支援事業所を中心として、各サービス事業所との連携のほか、市町村やボランティア等地域資源の活用や連携が必要である。

4 保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない。

サービス提供の内容及び水準は、利用者の居宅での自立した生活が保障されるものである必要があり、居宅介護支援事業所は、利用者にとって真に必要なサービスとは何かをモニタリングによって常に把握し、居宅サービス計画の変更等について検討を行わなければならない。

利用者本位のサービス提供



利用者と事業者の対等な立場の構築

(利用者が自由な選択ができる環境づくりを行うこと)

- **利用者の立場を踏まえた事業者による意識的な利用者へのアプローチ**
(利用者への積極的な情報開示、分かりやすく丁寧な説明)

事業者は、利用者への情報開示や情報提供に当たっては、決して事務的にならず、利用者に積極的にアプローチを行うとともに、利用者から積極的に希望や質問を言えるような雰囲気づくりを行う等、事業者と利用者が対等な立場となることを意識する必要がある。

また、障がい・特性等利用者の心身の状況に合わせた説明の仕方の工夫等を積極的に行う必要がある。

- **重要事項説明の重要性**

「重要事項説明書」は、利用者にとって、どのようなサービスを受けられるのか、サービスを受けるに当たっての留意事項は何かを知り、事業所を選択する判断材料であることから、懇切丁寧な説明を行う必要がある。

重要事項説明の不備は、サービスに関する利用者とのトラブルや利用者の不利益となることがあるので、十分留意する必要がある。

【過去の主な指導事項】

- 「重要事項説明書」の説明、交付いずれかの手続が行われていない
- 「重要事項説明書」に事故発生時の対応、苦情相談の窓口、苦情処理の体制及び手順等必要な事項が記載されていない
- 「重要事項説明書」と「運営規程」とで営業日時、通常の事業の実施地域等の項目に相違がある

など

利用者の立場の理解

① 身近にある人権

■ 高齢者の人権

年齢を重ねるにしたがって体力が低下することは避けることはできませんが、個人差もあり、高齢期になっても意欲的に社会参加している人はたくさんいます。年齢だけを理由に社会参加する機会を奪うことがあってはなりません。

高齢者が、社会の重要な一員として尊重され、就業をはじめ多様な社会活動に参加する機会が確保される社会を形成することが必要です。

また、高齢者に対するあらゆる形態の虐待をなくさなければなりません。すべての人が年齢を重ねるごとに充実感を感じ、健康かつ安全な生活を送ることができる、持続可能で適切な支援を提供する必要があります。このような取組を通じて、活力ある高齢社会を築く必要があります。

■ 障がい者の人権

身近なところで障がいのあるひともない人も当たり前暮らす・・・そのためになくてはならないことが「バリアフリー」です。「バリアフリー」とは、行動や人間関係をさまたげるバリア(壁)をなくしていくことです。

解消しなければならないバリアの一つに、一人ひとりのこころのバリアがあります。障がい及び障がいのある人に対する理解と認識の不足から、就労における差別や入居拒否などの問題、社会福祉施設などの設置に際して地域住民との摩擦(いわゆる施設コンフリクト)が発生するなどの問題もあります。

一人ひとりが、こころのバリアをなくしていく必要があります。

■ 同和問題

同和問題とは、日本社会の歴史的発展の過程で形づくられた身分階層構造により、日本国民の一部の人々が長い間、経済的、社会的、文化的に低位の状態を強いられ、現在でも日常生活の上で差別を受けるなどの日本固有の人権問題です。

財政上の特別措置としての同和対策事業は平成 14(2002)年で終了しましたが、インターネット上での差別的な書き込み等の差別事象が発生しており、同和問題が解決されたとは言えない状況であり、大阪府では総合相談事業の実施による相談の受付や人権総合講座の開催、人権啓発誌の作成・配布による啓発を行っているところです。

平成 28(2016)年に施行された「部落差別の解消の推進に関する法律」の趣旨も踏まえ、引き続き同和問題解決に向けた取組を推進しています。

■ 外国人の人権

大阪府には、166か国・地域、約24万6千人の外国人が暮らし、府民の36人に1人が外国人という計算になります(令和3(2021)年12月31日現在)。

差別落書きのほか、外国人であることを理由にした入居等の拒否といった差別的な対応が起こったり、賃金や労働時間が日本人と異なるなど、就労において不利益な扱いを受けたりする事例もあります。また、日本語での会話やコミュニケーションがうまくいかなかったり、騒音やゴミ出しなど文化や生活習慣の違いにより住民と摩擦が生じたりする事例もあります。

大阪府で暮らしている外国人の約4割は韓国籍・朝鮮籍の人です。その多くは日本が朝鮮半島を領土としていた歴史的経緯により、第二次世界大戦以前から暮らしている人とその子孫です。現在、この人たちの中には、差別を避けるため、本名ではなく日本名(通名)で生活する人もいます。

■ HIV陽性者の人権

HIV感染症に対する誤った知識や偏見から、感染を理由とした就職拒否や入居拒否などの人権侵害が起こっています。

HIVは、陽性者と一緒にいても日常生活での接触で感染することはありません。主な感染経路は性行為で、誰もが感染する可能性があります。コンドームを使用するなど正しい知識を持って行動することで、感染を防ぐことが可能です。また、HIVに感染しても、現在では医療の進歩により、治療を続けながら感染する前と同じ生活を続けることが可能です。

一人ひとりが正しい知識を持ち、HIV陽性者が安心して学び、働き、生活できる社会を築くことが必要です。

■ ハンセン病回復者の人権

ハンセン病とは、らい菌によって引き起こされる病気です。しかし、らい菌の病原性は非常に低く、感染することはきわめてまれであり、感染しても発病する人はさらに少なくなります。また、優れた治療薬が開発されていて、早期発見・早期治療により後遺症を残さずに治る病気になっています。

明治時代に「ハンセン病は感染症」という情報が日本にも入ってきましたが、それまで信じられていた遺伝病説は完全には消えず、それに加えて必要以上に感染症であることが強調され、社会に広まりました。法律による強制的な隔離政策が平成8(1996)年に「らい予防法」が廃止されるまでの間進められ、そのことが社会の偏見や差別意識を助長し、患者やその家族に大きな苦難と苦痛を強いてきました。

過去にあった宿泊拒否に見られるように、病気に対する根強い誤解や無理解がハンセン病療養所入所者の地域社会への復帰や交流を妨げています。入所者が地域社会へ復帰・交流することのできる環境をわたしたちみんなで早く整え、二度とこうした間違いが起こらないようにしていく必要があります。

■ こころの病

「こころの病」と言っても、種類も症状もさまざまで、原因が分かっていないものも多くあります。例えば、うつ病と診断された場合でも、ストレスがきっかけの場合もあれば、身体の病気と関係していることもあります。

こころの病で通院や入院をしている人たちは、国内で419万人(平成29(2017)年厚生労働省患者調査)です。また、生涯を通じて5人に1人がかかるとも言われています。しかし、「こころの病は特別な人がかかるもの」という、古くからの慣習や風評などから生じる先入観や偏見が解消されたとは言えず、また、このため生きづらさや生活しづらさに苦しんでいる人たちがいます。

こころの病は誰でもかかりうる病気であり、こうした先入観や偏見にとらわれないことが大切です。

■ 性的マイノリティの人権

「生物学的な性」(からだの性:生物学的な体の特徴が男性か女性か)と「性自認」(こころの性:自分の性をどのように認識しているか)が一致している人や、「性的指向」(恋愛感情や性的な関心がどの性別に向いているか)が異性に向いている人が多数派とされる一方で、これらにあてはまらない性的マイノリティ(少数者)がいます。性的マイノリティの人権問題に関する社会の理解はまだ十分に進んでおらず、差別や偏見が存在する中、多くの当事者が生きづらさを感じています。

近年、国内で行われた複数の民間の調査結果によると、性的マイノリティの人は全人口の約3～10%いるといわれています。全人口の10%という約10人に1人の割合です。生きづらさを感じている当事者は、あなたの周りにもいるかもしれません。

性のあり方は人それぞれです。大切なのは、その人がどれに当てはまるかを考えるのではなく、何に困っているかを一緒に考える意識や態度を身につけることです。

■ 個人情報保護

個人情報は、わたしたちが日常生活や事業活動などを営んでいく上で、その利用が必要不可欠なものです。一方、その内容に誤りがあったり、本人に無断で収集や提供がなされた場合、プライバシーなどの個人の権利や利益を侵害するおそれがあります。

平成15(2003)年に制定された「個人情報の保護に関する法律」(個人情報保護法)では、国・地方公共団体の責務や個人情報取扱事業者の義務等を定めており、この法律に基づき、国・地方公共団体は自らが保有する個人情報の保護に関する法律や条例を定め、また、個人情報保護委員会等では個人情報取扱事業者が守るべきガイドラインを定めています。

大阪府では、大阪府個人情報の保護に関する法律施行条例を令和5年4月1日から施行しています。

《大阪府人権白書 ゆまにてなにわ ver.36 から抜粋・要約》

利用者の立場に立ったサービス提供

(一人ひとりに着目したサービス提供を行うこと)

生活への満足感や生活の充実度は、一人ひとりの利用者が生活してきた生活様式や生活習慣、考え方、価値観、生活信条、家族の状態、生きてきた時代背景等によって人それぞれ異なり、特に高齢者には 65 年以上の人生の重みがある。

このため、サービス提供に当たっては、身の回りの介護だけでなく、広い範囲での主体的な生活活動を支援するといった観点に立ち、画一化して対応するのではなく、一人ひとりに着目して考えるという視点が極めて大切である。

そのためには、利用者の尊厳の保持とプライバシーの保護を基本に据えることが不可欠であり、事業者は継続的な取組を行う必要がある。

【利用者の立場に立ったサービス提供の視点】

- 日常生活の支援において、いかなる場合であっても強制的な言動、暴言、体罰、差別的な言動をしていないか
- 介護や運営の効率化を重視するあまり、日常生活に不必要な規制や行動制限を強いていないか
- 記憶障がいや認知力、判断力の低下等認知症に関する症状があることをもって、直ちに主体性や自己決定する能力がないと判断していないか
- 視覚障がい者や聴覚障がい者、言語障がいのある人、外国人等、文字や話し言葉によるコミュニケーションに困難がある人に対して、点字や手話、身振り手振り、カード、絵文字等の手段を柔軟に用いて意思疎通の円滑化に努めているか
- サービス提供に当たっては、ADLや介護の必要度等現在の状態からだけで利用者を理解するのではなく、一人ひとりの生きてこられた時代背景についての知識を積み重ね、豊かな想像力をもって利用者の永い人生に思いを馳せ、その延長線上で現在の状況を理解しているか
- 人格を尊重し、年長者に対する礼を尽くし、不快な言葉や子ども扱いした言葉を使わず、暖かで親しみやすい雰囲気を持った会話を心がけているか
- 常に利用者の意向や希望を確認し、反映させるよう努めているか
- 介護者には仕事を通じて知り得た情報について守秘義務があり、普段の会話でも話題にしないよう気を付けているか

指定居宅サービス事業者等に対する指導及び監査

- ・ 指定居宅サービス事業者等の指導（監査）の実施に関する要綱の改正について・・・ 9～10
- ・ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指導の実施に関する要綱・・・・・・・・・・ 11～14
- ・ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の監査の実施に関する要綱・・・・・・・・・・ 15～21
- ・ 指定居宅サービス事業者等に対する指導及び監査の実施方法・・・・・・・・・・ 22
- ・ 指定居宅サービス事業者等に対する指導及び監査フロー図・・・・・・・・・・ 23
- ・ 指定居宅サービス事業者等の指定取消し等の規定【介護保険法】・・・・・・・・ 24～37
- ・ 令和元年度～令和4年度における事業者指定の取消し及び効力停止の事例（大阪府内）・・
38～43
- ・ 指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項・・・・・・・・・・ 44～60
- ・ 指定居宅介護支援事業者に対する主な指導事項・・・・・・・・・・ 61～65
- ・ 業務管理体制の整備・・・・・・・・・・ 66～71

指定居宅サービス事業者等の指導（監査）の実施に関する要綱の改正について

運営（実地）指導における標準化・効率化に資する取り組み等を推進する観点から、「介護保険施設等の指導監査について」（令和４年３月３１日老発 0331 第６号厚生労働省老健局長通知）において新たに定められた「介護保険施設等指導指針」及び「介護保険施設等監査指針」の趣旨を踏まえた指導監督を実施するため、「寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指導の実施に関する要綱」及び「寝屋川市指定居宅サービス事業者等の監査の実施に関する要綱」の改正を行いました。主な改正ポイントは以下のとおりです。

１ 集団指導について

実施方法の追加

一定の場所に集めて行う講習形式の他、オンライン等（オンライン会議システム、ホームページ等）の活用による動画の配信等による実施方法も可能とすることとしました。

２ 運営指導について

指導形態

運営（実地）指導の指導形態を、次のとおりとしました。

- (1) 介護サービスの実施状況指導 個別サービスの質（施設・設備及び利用者等に対するサービスの提供状況を含む。）に関する指導
- (2) 最低基準等運営体制指導 基準等に規定する運営体制に関する指導（次号に掲げるものを除く。）
- (3) 報酬請求指導 加算等の介護報酬請求の適正実施に関する指導

これらについて、オンライン会議システム等を活用した遠隔での指導も可能とすることとしました。

→このことにより、実地指導という名称を「運営指導」に改めることになりました。

３ 監査について

監査への変更

監査を実施する理由を、以下のとおりとしました。

- (1) 基準等に従っていない状況が著しいと認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (2) 介護報酬請求について、不正を行っているとして認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (3) 不正の手段による指定等を受けていると認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (4) 高齢者虐待等により、利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしているとして認められる場合又はその疑いがあると認められる場合

また、運営指導を実施中に監査へ変更するに当たっては、根拠規定等を含めて監査を実施する旨を口頭により通告することができるものとしてしました。

寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指導の実施に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、介護保険に係る指定居宅サービス事業者等に対する指導に係る基本的事項を定めることにより、介護給付等対象サービスに関する質の確保及び保険給付の適正化を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 法 介護保険法（平成9年法律第123号）をいう。
- (2) 旧法 健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の法をいう。
- (3) 指定居宅サービス事業者等 法第23条又は旧法第23条に規定する居宅サービス等（居宅サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型サービス（これに相当するサービスを含む。）、居宅介護支援（これに相当するサービスを含む。）、施設サービス、介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）、地域密着型介護予防サービス（これに相当するサービスを含む。）、若しくは介護予防支援（これに相当するサービスを含む。）をいう。以下同じ。）を担当する者又はこれらの者であった者
- (4) 基準等 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成30年寝屋川市条例第55号）及び居宅サービス等に関し厚生労働省が定める基準等

2 前項各号に掲げるもののほか、この要綱における用語の意義は、法又は旧法の例による。

(指導方針)

第3条 指導は、指定居宅サービス事業者等に対し、基準等に定める事項その他必要と認める事項について周知徹底を図るものとする。

(指導の種類等)

第4条 指導の種類は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 集団指導 指導の対象となる者を必要な指導の内容に応じ、一定の場所に集めて講習形式で行う指導又はそれに準ずる方法により行う指導
- (2) 運営指導 次の形態により、指導の対象となる者の事業所における面談形式で行う指導又はそれに準ずる方法により行う指導
 - ア 一般指導 寝屋川市が単独で行う指導で、別に定める基準により選定して計画的に行う指導又は必要に応じて緊急に行うもの
 - イ 合同指導 厚生労働省、大阪府又は他市町村と寝屋川市が合同で行う指導

(指導対象)

第5条 指導は、全ての指定居宅サービス事業者等を対象とし、効率的な指導を行う観点から、その選定については一定の方針に基づき行う。

- (1) 集団指導の対象 集団指導の対象は、寝屋川市が指導に関する権限を有する全ての指定居宅サービス事業者等とする。
- (2) 運営指導の対象の選定基準
 - ア 一般指導
 - (ア) 市長が定める実施計画に基づき、指定居宅サービス事業者等から選定する。
 - (イ) (ア)に掲げるもののほか、特に一般指導を要すると認める指定居宅サービス事業者等から選定する。
 - イ 合同指導 一般指導の対象とした者のうち、合同指導を要すると認める指定居宅サービス事業者等から選定する。

(指導の内容)

第6条 運営指導の内容は、次の各号に掲げる事項とする。

- (1) 介護サービスの実施状況指導 個別サービスの質（施設・設備及び利用者等に対するサービスの提供状況を含む。）に関する指導
- (2) 最低基準等運営体制指導 基準等に規定する運営体制に関する指導（次号に掲げるものを除く。）
- (3) 報酬請求指導 加算等の介護報酬請求の適正実施に関する指導

(実施方法等)

第7条 第4条第1号に規定する集団指導は、次の各号のとおり実施する。

- (1) 実施通知 あらかじめ集団指導の日時、場所、出席者、指導内容等を文書により通知する。
- (2) 指導方法 指定居宅サービス事業者等に対して、指導内容の理解を深めるため質問、個別相談等の機会を設けるとともに、大阪府が実施する指導内容との整合を図るため、事前に情報提供等必要な連携を図る。

2 第4条第2号に規定する運営指導は、次の各号のとおり実施する。

- (1) 実施通知 運営指導の対象者を決定したときは、あらかじめ次に掲げる事項を文書により当該運営指導の対象者に通知する。ただし、指導対象となる事業所において高齢者虐待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者の日常におけるサービスの提供状況を確認することができないと認められる場合は、指導開始時に次に掲げる事項を文書により通知するものとする。

ア 運営指導の根拠規定及び目的

イ 運営指導の日時及び場所

ウ 指導担当者

エ 出席者

オ 準備すべき書類等

カ その他運営指導の実施に関し必要な事項

- (2) 指導方法 運営指導の対象の関係者から関係書類等を基に説明を求め、面談方式又はそれに準ずる方式で行い、その結果については、必要に応じて関係者に対して講評を行う。

(運営指導の結果通知等)

第8条 運営指導の結果は、当該運営指導の対象者に対して、後日文書により通知する。

2 運営指導の結果、人員、施設及び設備又は運営について改善を要すると認められる事項及び介護報酬について不正には当たらない軽微な誤りが認められ、過誤による調整を要すると認められる事項には、その旨を前項に規定する文書において通知するとともに、当該通知した事項について文書により報告するよう求めるものとする。

(自主点検の指導等)

第9条 前条第2項の場合において、過誤による調整を要すると認められるときは、当該運営指導の対象者に対しサービス提供を行った全ての事例に関して、自主的に点検させるとともに、当該自主点検の結果、更なる過誤が確認されたときは、当該過誤による調整を行うよう指導するものとする。

(監査への変更)

第10条 運営指導を実施中に次の各号のいずれかに該当する状況を確認した場合は、運営指導を中止し、寝屋川市指定居宅サービス事業者等の監査の実施に関する要綱（令和4年5月27日制定）に定めるところにより、直ちに監査を行い、事実関係の調査及び確認を行うものとする。

- (1) 基準等に従っていない状況が著しいと認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (2) 介護報酬請求について、不正を行っているとして認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (3) 不正の手段による指定等を受けていると認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (4) 高齢者虐待等により、利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしていると認められる場合又はその疑いがあると認められる場合

(関係行政機関等との連携)

第11条 必要に応じて関係行政機関等と連携を図り、情報交換等を行うことで適切な集団指導及び運営指導の実施を行うものとする。

(委任等)

第12条 この要綱に定める文書等の様式及びこの要綱の施行について必要な事項は、福祉部長が定める。

附 則

この要綱は、令和4年5月27日から施行する。

寝屋川市指定居宅サービス事業者等の監査の実施に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、介護保険に係る指定居宅サービス事業者等に対する監査に係る基本的事項を定めることにより、介護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ことを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 法 介護保険法（平成9年法律第123号）をいう。
- (2) 旧法 健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の法をいう。
- (3) 指定居宅サービス事業者等 次に掲げる者をいう。
 - ア 法第41条第1項に規定する指定居宅サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者又は指定居宅サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者
 - イ 法第42条の2第1項に規定する指定地域密着型サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者又は指定地域密着型サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者
 - ウ 法第46条第1項に規定する指定居宅介護支援事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者又は指定居宅介護支援事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者
 - エ 法第48条第1項第1号に規定する指定介護老人福祉施設若しくは指定介護老人福祉施設の開設者若しくはその長その他の従業者又は指定介護老人福祉施設の開設者若しくはその長その他の従業者であった者
 - オ 法第48条第1項第2号に規定する介護老人保健施設の開設者、介護老人保健施設の管理者又は医師その他の従業者
 - カ 法第48条第1項第3号に規定する介護医療院の開設者、介護医療院の管

理者又は医師その他の従業者

キ 旧法第48条第1項第3号に規定する指定介護療養型医療施設若しくは指定介護療養型医療施設の開設者若しくは管理者、医師その他の従業者又は指定介護療養型医療施設の開設者若しくは管理者、医師その他の従業者であった者

ク 法第53条第1項に規定する指定介護予防サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者又は指定介護予防サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者

ケ 法第54条の2第1項に規定する指定地域密着型介護予防サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者又は指定地域密着型介護予防サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者

コ 法第58条第1項に規定する指定介護予防支援事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者又は指定介護予防支援事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者

サ 法第115条の45の3第1項に規定する指定事業者若しくは当該指定に係る法第115条の45第1項第1号に規定する第1号事業を行う事業者であった者若しくは当該指定に係る第1号事業を行う事業所の従業者であった者

(4) 基準等 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成30年寝屋川市条例第55号）及び居宅サービス等に関し厚生労働省が定める基準等

2 前項各号に掲げるもののほか、この要綱における用語の意義は、法又は旧法の例による。

（監査方針）

第3条 監査は、次の各号に掲げる事案が生じた場合に、指定居宅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、若しくは当該指定居宅サービス事業者等に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査（以下「立入検

査等」という。)を行うことにより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な目的とする。

- (1) 介護給付等対象サービスの内容及び介護報酬の請求について、基準等に従っていない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を行っているとして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
- (2) 不正の手段により指定等を受けていると認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (3) 介護給付費等対象サービスの利用者又は入所者若しくは入居者（以下「利用者等」という。）について、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号。以下「高齢者虐待防止法」という。）に基づき市町村が虐待の認定を行った場合又は高齢者虐待等により利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合

（監査対象の選定）

第4条 監査は、次の各号に掲げる情報等を踏まえ、前条の目的のために必要があると認める場合に行うものとする。

- (1) 通報、苦情、相談等に基づく情報
- (2) 市町村が、高齢者虐待防止法に基づき虐待を認定した場合又は高齢者虐待等により利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる情報
- (3) 国民健康保険団体連合会（以下「国保連」という。）、地域包括支援センターへ寄せられる苦情
- (4) 国保連又は保険者からの通報情報
- (5) 介護給付費適正化システムの分析から特異傾向を示す指定居宅サービス事業者等
- (6) 法第115条の35第4項の規定に該当する報告の拒否等に関する情報
- (7) 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指導の実施に関する要綱（令和4年5月27日制定）に基づく指導により確認した（その疑いがある場合も含む。）

情報

(監査方法等)

第5条 監査は、次の各号に掲げる方法により実施する。

- (1) 実施通知 監査の対象となる指定居宅サービス事業者等を決定したときは、次に掲げる事項を文書により、監査開始時に通知する。なお、法第23条による運営指導を実施中に監査に変更した場合は、口頭により当該事項を含め監査を実施する旨通告する。

ア 監査の根拠規定

イ 監査の日時及び場所

ウ 監査担当者

エ 監査対象指定居宅サービス事業者等の出席者

オ 必要な書類等

カ 虚偽の報告又は答弁、検査忌避等に関する罰則規定

- (2) 情報提供等 監査の実施に当たっては、事前に、関係する保険者に情報提供を行い、必要に応じ同時に監査を実施する等の連携を図るものとする。

(行政上の措置)

第6条 監査の結果、第3条各号に掲げる事案に係る事実（第3条第1号又は第2号に係るものにあつては以下「指定基準違反等」といい、第3条第3号に係るものにあつては以下「人格尊重義務違反」という。）が認められた場合には、法第5章及び第6章並びに旧法第5章の規定により、次の各号に定めるところにより行政上の措置を行うものとする。

- (1) 勧告 指定居宅サービス事業者等（第4号から第7号までに掲げる行政上の措置の対象となる者を除く。以下次号及び第3号について同じ。）に指定基準違反等（介護報酬の請求に関するものを除く。）が確認された場合、当該指定居宅サービス事業者等に対し、期限を定めて、文書により基準の遵守等の措置をとるべきことを勧告することができるほか、当該期限内にこれに従わなかったときは、その旨を公表することがある。

なお、勧告した場合は、当該指定居宅サービス事業者等に対し期限を定めて文書によりとった措置について報告を求めるものとする。

- (2) 命令 指定居宅サービス事業者等が正当な理由がなく前号の勧告に係る措置をとらなかったときは、当該指定居宅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採るべきことを命令するほか、命令をした場合には、その旨を公示するものとする。

なお、命令した場合は、当該指定居宅サービス事業者等に対し、期限を定めて文書により採った措置について報告を求めるものとする。

- (3) 指定の取消し等 指定居宅サービス事業者等に法第77条第1項各号、第78条の10各号、第84条第1項各号、第92条第1項各号、第115条の9第1項各号、第115条の19各号、第115条の29各号及び第115条の45の9各号並びに旧法第114条第1項各号のいずれかに該当する指定基準違反等又は人格尊重義務違反が確認された場合には、当該指定居宅サービス事業者等に係る指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力の停止をすることがある。

- (4) 設備の使用制限等 法第101条又は法第114条の3の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院が療養室等の設備や基準等で定める施設を有しなくなったとき又基準等に適合しなくなったときは、当該施設の開設者に対し、期間を定めてその全部若しくは一部の使用を制限し、若しくは禁止し、又は期限を定めて修繕若しくは改築を命ずることがある。

- (5) 変更命令 法第102条又は法第114条の4の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院に係る施設の管理者が当該施設の管理者として不適当であると認めるときは、当該施設の開設者に対し、期限を定めて当該施設の管理者の変更を命ずることがある。

- (6) 業務運営の勧告、命令等

ア 法第103条又は法第114条の5の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院において基準違反の事実が確認された場合は、当該施設の開設者に対し、期限を定めて文書により基準等を遵守すべきことを勧告するほか、これに従わなかったときは、その旨を公表することがある。

イ 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、当該施設の開設者に対し、期限を定めてその勧告に係る措置をとることを命令する

ことあるほか、命令をした場合には、その旨を公示するものとする。

なお、勧告又は命令をした場合は、当該施設の開設者に対し、期限を定めて文書により採った措置について報告を求めるものとする。

(7) 許可の取消し等 法第104条又は法第114条の6の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院における指定基準違反等又は人格尊重義務違反の内容等が、法第104条第1項各号、法第114条の6第1項各号のいずれかに該当する場合においては、当該施設に係る許可を取り消し、又は期間を定めてその許可の全部若しくは一部の効力の停止をすることがある。

(8) その他 監査の結果については、文書により通知する。

なお、前各号の規定に該当する場合は、それらの通知に代えることとし、前各号の規定に該当しない改善を要すると認められた事項については、その旨を通知し、期限を定めて報告を求めるものとする。

(聴聞等)

第7条 監査の結果、命令又は指定の取消し等若しくは許可の取消し等の処分(以下「取消等処分」という。)をしようとするときは、当該取消等処分の予定者に対して、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うものとする。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。

(経済上の措置)

第8条 監査の結果、取消等処分(命令を除く。)を行なった場合であって当該指定居宅サービス事業者等が法第22条第3項に規定する偽りその他不正の行為により介護報酬の支払いを受けている場合には、その支払った額につきその返還させるべき額(行政上の措置の実施日において、介護報酬の返還請求に関し消滅時効の期限が到来しているものを除く。)を不正利得とし、当該支払いに係る保険者に対し、当該不正利得の徴収を行うよう要請するものとする。

2 前項の不正利得については、原則として、法第22条第3項の規定により、当該返還させるべき額に100分の40を乗じて得た額を併せて徴収するものとする。

(関係行政機関等との連携)

第9条 必要に応じて関係行政機関等と連携を図り、情報交換等を行うことで適切な監査の実施に努めるものとする。

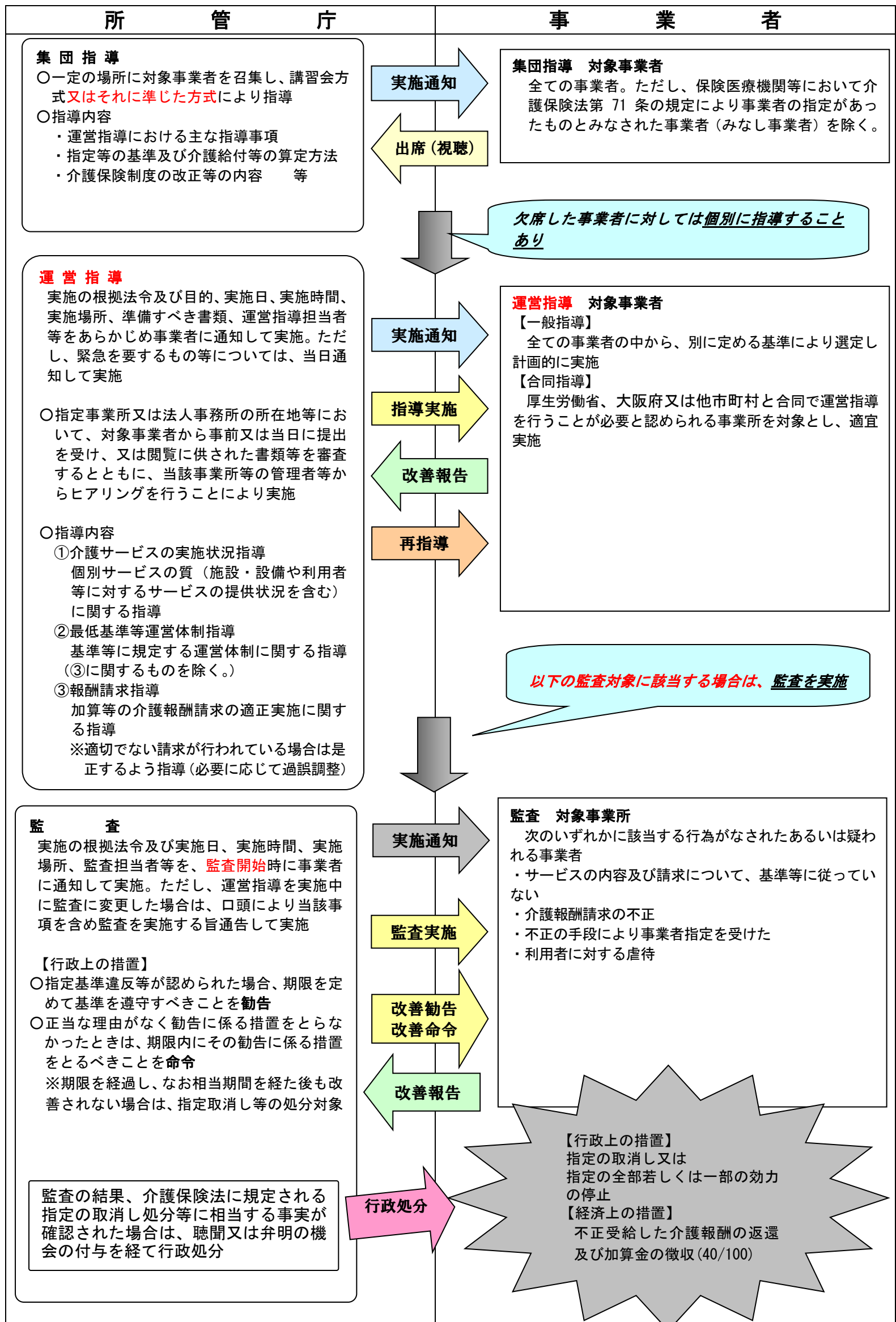
(委任等)

第10条 この要綱に定める文書等の様式及びこの要綱の施行について必要な事項は、福祉部長が定める。

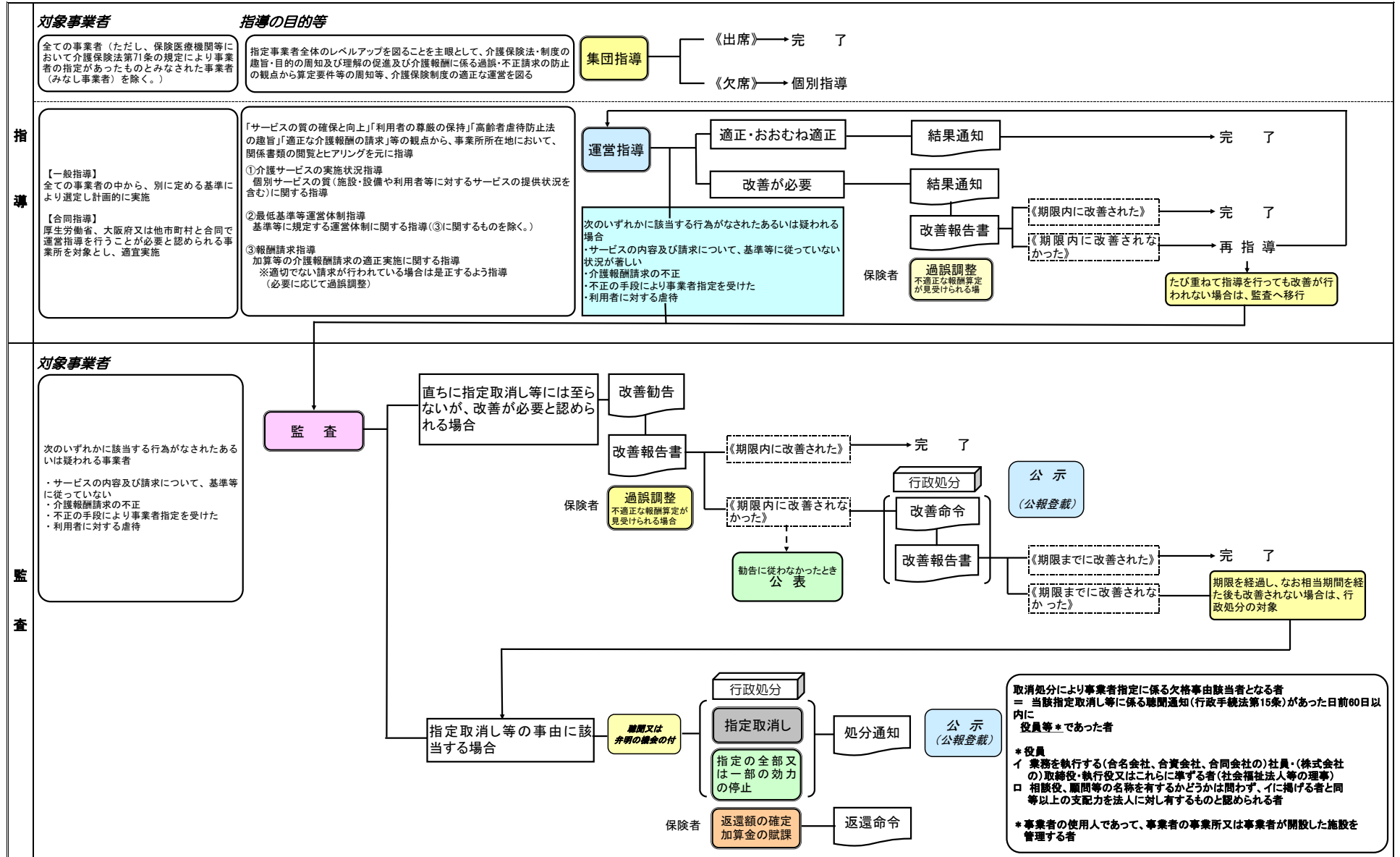
附 則

この要綱は、令和4年5月27日から施行する。

指定居宅サービス事業者等に対する指導及び監査の実施方法



指定居宅サービス事業者等に対する指導及び監査フロー図



指定居宅サービス事業者等の指定の取消し等の規定【介護保険法】

【指定居宅サービス事業者】

条文（参照条文を太字で表記）	参 照 条 文
(指定の取消し等) 第七十七条 都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定居宅サービス事業者に係る第四十一条第一項本文の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。 一 指定居宅サービス事業者が、第七十条第二項第四号から第五号の二まで、第十号(第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。)、第十号の二(第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。)、第十一号(第五号の三に該当する者であるときを除く。)又は第十二号(第五号の三に該当する者であるときを除く。)のいずれかに該当するに至ったとき。 二 指定居宅サービス事業者が、第七十条第九項又は第十一項の規定により当該指定を行うに当たって付された条件に違反したと認められるとき。	第七十条第二項 四 申請者が、禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 五 申請者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるものの規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 五の二 申請者が、労働に関する法律の規定であつて政令で定めるものにより罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 十 申請者(特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。)が、法人で、その役員等のうちに第四号から第六号まで又は第七号から前号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。 十の二 申請者(特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。)が、法人で、その役員等のうちに第四号から第五号の三まで、第六号の二又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。 十一 申請者(特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。)が、法人でない事業所で、その管理者が第四号から第六号まで又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者であるとき。 十二 申請者(特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。)が、法人でない事業所で、その管理者が第四号から第五号の三まで、第六号の二又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者であるとき。 第七十条第九項 9 都道府県知事は、第六項又は前項の意見を勘案し、第四十一条第一項本文の指定を行うに当たって、当該事業の適正な運営を確保するために必要と認める条件を付することができる。 同条第十一項 11 都道府県知事は、前項の規定による協議の結果に基づき、当該協議を求めた市町村長の管轄する区域に所在する事業所が行う居宅サービスにつき第一項の申請があつた場合において、厚生労働省令で定める基準に従つて、第四十一条第一項本文の指定をしないこととし、又は同項本文の指定を行うに当たって、定期巡回・随時対応型訪問介護看護等の事業の適正な運営を確保するために必要と認める条件を付することができる。

三 指定居宅サービス事業者が、当該指定に係る事業所の従業者の知識若しくは技能又は人員について、第七十四条第一項の都道府県の条例で定める基準又は同項の都道府県の条例で定める員数を満たすことができなくなったとき。 四 指定居宅サービス事業者が、第七十四条第二項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な指定居宅サービスの事業の運営をすることができなくなったとき。 五 指定居宅サービス事業者が、第七十四条第六項に規定する義務に違反したと認められるとき。 六 居宅介護サービス費の請求に関し不正があったとき。 七 指定居宅サービス事業者が、第七十六条第一項の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。 八 指定居宅サービス事業者又は当該指定に係る事業所の従業者が、第七十六条第一項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該指定に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定居宅サービス事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。	第七十四条第一項 指定居宅サービス事業者は、当該指定に係る事業所ごとに、都道府県の条例で定める基準に従い都道府県の条例で定める員数の当該指定居宅サービスに従事する従業者を有しなければならない。 ○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号） 第七十四条第二項 2 前項に規定するもののほか、指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準は、都道府県の条例で定める。 ○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号） 第七十四条第六項 6 指定居宅サービス事業者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。 第七十六条第一項 都道府県知事又は市町村長は、居宅介護サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定居宅サービス事業者若しくは指定居宅サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者（以下この項において「指定居宅サービス事業者であった者等」という。）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、指定居宅サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定居宅サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定居宅サービス事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定居宅サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。
---	--

九 指定居宅サービス事業者が、不正の手段により第四十一条第一項本文の指定を受けたとき。 十 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅サービス事業者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。 十一 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅サービス事業者が、居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。 十二 指定居宅サービス事業者が法人である場合において、その役員等のうちに指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者があるとき。 十三 指定居宅サービス事業者が法人でない事業所である場合において、その管理者が指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為を	第四十一条第一項本文 市町村は、要介護認定を受けた被保険者(以下「要介護被保険者」という。)のうち居宅において介護を受けるもの(以下「居宅要介護被保険者」という。))が、都道府県知事が指定する者(以下「指定居宅サービス事業者」という。))から当該指定に係る居宅サービス事業を行う事業所により行われる居宅サービス(以下「指定居宅サービス」という。))を受けたときは、当該居宅要介護被保険者に対し、当該指定居宅サービスに要した費用(特定福祉用具の購入に要した費用を除き、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護及び特定施設入居者生活介護に要した費用については、食事の提供に要する費用、滞在に要する費用その他の日常生活に要する費用として厚生労働省令で定める費用を除く。以下この条において同じ。))について、居宅介護サービス費を支給する。ただし、当該居宅要介護被保険者が、第三十七条第一項の規定による指定を受けている場合において、当該指定に係る種類以外の居宅サービスを受けたときは、この限りでない。 介護保険法施行令第三十五条の五各号 健康保険法、児童福祉法、栄養士法、医師法、歯科医師法、保健師助産師看護師法、歯科衛生士法、医療法、身体障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、生活保護法、社会福祉法、知的障害者福祉法、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、薬剤師法、老人福祉法、理学療法士及び作業療法士法、高齢者の医療の確保に関する法律、社会福祉士及び介護福祉士法、義肢装具士法、精神保健福祉士法、言語聴覚士法、発達障害者支援法、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律、就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律、子ども・子育て支援法、再生医療等の安全性の確保等に関する法律、国家戦略特別区域法、難病の患者に対する医療等に関する法律、公認心理師法、民間あっせん機関による養子縁組のあっせんに係る児童の保護等に関する法律、臨床研究法 【33 法律】
--	---

した者であるとき。	
-----------	--

【指定地域密着型サービス事業者】

条文（参照条文を太字で表記）	参 照 条 文
（指定の取消し等） 第七十八条の十 市町村長は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定地域密着型サービス事業者に係る第四十二条の二第一項本文の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。 一 指定地域密着型サービス事業者が、第七十八条の二第四項第四号の二から第五号の二まで、第九号（第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。）、第十号（第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。）、第十一号（第五号の三に該当する者であるときを除く。）又は第十二号（第五号の三に該当する者であるときを除く。）のいずれかに該当するに至ったとき。 二 指定地域密着型サービス事業者が、第七十八条の二第六項第三号から第三号の四までのいずれかに該当するに至ったとき。	第七十八条の二第四項 四の二 申請者が、禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 五 申請者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるものの規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 五の二 申請者が、労働に関する法律の規定であって政令で定めるものにより罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 九 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、法人で、その役員等のうちに第四号の二から第六号まで又は前三号のいずれかに該当する者のあるものであるとき。 十 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、法人で、その役員等のうちに第四号の二から第五号の三まで、第六号の二又は第七号から第八号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。 十一 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、法人でない事業所で、その管理者が第四号の二から第六号まで又は第七号から第八号までのいずれかに該当する者であるとき。 十二 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、法人でない事業所で、その管理者が第四号の二から第五号の三まで、第六号の二又は第七号から第八号までのいずれかに該当する者であるとき。 第七十八条の二第六項 三 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、法人で、その役員等のうちに第一号又は前三号のいずれかに該当する者のあるものであるとき。

三 指定地域密着型サービス事業者が、第七十八条の二第八項の規定により当該指定を行うに当たって付された条件に違反したと認められるとき。 四 指定地域密着型サービス事業者が、当該指定に係る事業所の従業者の知識若しくは技能又は人員について、第七十八条の四第一項の市町村の条例で定める基準若しくは同項の市町村の条例で定める員数又は同条第五項に規定する指定地域密着型サービスに従事する従業者に関する基準を満たすことができなくなったとき。 五 指定地域密着型サービス事業者が、第七十八条の四第二項又は第五項に規定する指定地域密着型サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な指定地域密着型サービスの事業の運営をすることができなくなったとき。	三の二 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、法人で、その役員等のうちに第一号の二又は第二号から第二号の三までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。 三の三 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者を除く。）が、法人でない事業所で、その管理者が第一号又は第二号から第二号の三までのいずれかに該当する者であるとき。 三の四 申請者（認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に係る指定の申請者に限る。）が、法人でない事業所で、その管理者が第一号の二又は第二号から第二号の三までのいずれかに該当する者であるとき。 第七十八条の二第八項 8 市町村長は、第四十二条の二第一項本文の指定を行うに当たって、当該事業の適正な運営を確保するために必要と認める条件を付することができる。 第七十八条の四第一項 指定地域密着型サービス事業者は、当該指定に係る事業所ごとに、市町村の条例で定める基準に従い市町村の条例で定める員数の当該指定地域密着型サービスに従事する従業者を有しなければならない。 同条第五項 5 市町村は、第三項の規定にかかわらず、同項第一号から第四号までに掲げる事項については、厚生労働省令で定める範囲内で、当該市町村における指定地域密着型サービスに従事する従業者に関する基準及び指定地域密着型サービスの事業の設備及び運営に関する基準を定めることができる。 ○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号） 第七十八条の四第二項 2 前項に規定するもののほか、指定地域密着型サービスの事業の設備及び運営に関する基準は、市町村の条例で定める。 同条第五項 5 市町村は、第三項の規定にかかわらず、同項第一号から第四号までに掲げる事項については、厚生労働省令で定める範囲内で、当該市町村における指定地域密着型サービスに従事する従業者に関する基準及び指定地域密着型サービスの事業の設備及び運営に関する基準を定めることができる。 ○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号）
---	--

六 指定地域密着型サービス事業者が、**第七十八条の四第八項**に規定する義務に違反したと認められるとき。

七 指定地域密着型サービス事業者（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を行うものに限る。）が、**第二十八条第五項**（第二十九条第二項、第三十条第二項、第三十一条第二項、第三十三条第四項、第三十三条の二第二項、第三十三条の三第二項及び第三十四条第二項において準用する場合を含む。第八十四条、第九十二条、第百四条及び第百十四条の六において同じ。）の規定により調査の委託を受けた場合において、当該調査の結果について虚偽の報告をしたとき。

八 地域密着型介護サービス費の請求に関し不正があったとき。

九 指定地域密着型サービス事業者が、**第七十八条の七第一項**の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。

十 指定地域密着型サービス事業者又は当該指定に係る事業所の従業者が、**第七十八条の七第一項**の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、**同項**の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は**同項**の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該指定に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定地域密着型サービス事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。

第七十八条の四第八項

8 指定地域密着型サービス事業者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。

第二十八条第五項

5 市町村は、前項において準用する前条第二項の調査を第四十六条第一項に規定する指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設、介護保険施設その他の厚生労働省令で定める事業者若しくは施設（以下この条において「指定居宅介護支援事業者等」という。）又は介護支援専門員であって厚生労働省令で定めるものに委託することができる。

第七十八条の七第一項

市町村長は、地域密着型介護サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定地域密着型サービス事業者若しくは指定地域密着型サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者（以下この項において「指定地域密着型サービス事業者であった者等」という。）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、指定地域密着型サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定地域密着型サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定地域密着型サービス事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定地域密着型サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

十一 指定地域密着型サービス事業者が、不正の手段により 第四十二条の二第一項本文の指定を受けたとき。	第四十二条の二第一項 市町村は、要介護被保険者が、当該市町村（住所地特例適用被保険者である要介護被保険者（以下「住所地特例適用要介護被保険者」という。）に係る特定地域密着型サービスにあつては、施設所在市町村を含む。）の長が指定する者（以下「指定地域密着型サービス事業者」という。）から当該指定に係る地域密着型サービス事業を行う事業所により行われる地域密着型サービス（以下「指定地域密着型サービス」という。）を受けたときは、当該要介護被保険者に対し、当該指定地域密着型サービスに要した費用（地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護及び地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護に要した費用については、食事の提供に要する費用、居住に要する費用その他の日常生活に要する費用として厚生労働省令で定める費用を除く。以下この条において同じ。）について、地域密着型介護サービス費を支給する。ただし、当該要介護被保険者が、第三十七条第一項の規定による指定を受けている場合において、当該指定に係る種類以外の地域密着型サービスを受けたときは、この限りでない。
十二 前各号に掲げる場合のほか、指定地域密着型サービス事業者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。	介護保険法施行令第三十五条の五各号 健康保険法、児童福祉法、栄養士法、医師法、歯科医師法、保健師助産師看護師法、歯科衛生士法、医療法、身体障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、生活保護法、社会福祉法、知的障害者福祉法、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、薬剤師法、老人福祉法、理学療法士及び作業療法士法、高齢者の医療の確保に関する法律、社会福祉士及び介護福祉士法、義肢装具士法、精神保健福祉士法、言語聴覚士法、発達障害者支援法、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律、就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律、子ども・子育て支援法、再生医療等の安全性の確保等に関する法律、国家戦略特別区域法、難病の患者に対する医療等に関する法律、公認心理師法、民間あっせん機関による養子縁組のあっせんに係る児童の保護等に関する法律、臨床研究法 【33 法律】
十三 指定地域密着型サービス事業者に係る老人福祉法第二十九条第十八項の規定による通知を受けたとき。	老人福祉法第二十九条第十八項 18 都道府県知事は、介護保険法第四十二条の二第一項本文の指定（地域密着型特定施設入居者生活介護の指定に係るものに限る。）を受けた有料老人ホームの設置者に対して第十六項の規定による命令をしたときは、遅滞なく、その旨を、当該指定をした市町村長に通知しなければならない。
十四 前各号に掲げる場合のほか、指定地域密着型サービス事業者が、居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。 十五 指定地域密着型サービス事業者が法人である場合に	

において、その役員等のうちに指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者があるとき。 十六 指定地域密着型サービス事業者が法人でない事業所である場合において、その管理者が指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者であるとき。	
---	--

【指定居宅介護支援事業者】

条文（参照条文を太字で表記）	参 照 条 文
（指定の取消し等） 第八十四条 市町村長は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定居宅介護支援事業者に係る第四十六条第一項の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。 一 指定居宅介護支援事業者が、第七十九条第二項第三号の二から第四号の二まで、第八号（同項第四号の三に該当する者のあるものであるときを除く。）又は第九号（同項第四号の三に該当する者であるときを除く。）のいずれかに該当するに至ったとき。 二 指定居宅介護支援事業者が、当該指定に係る事業所の介護支援専門員の人員について、第八十一条第一項の市町村の条例で定める員数を満たすことができなくなったとき。	第七十九条第二項 三の二 申請者が、禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 四 申請者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるものの規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 四の二 申請者が、労働に関する法律の規定であつて政令で定めるものにより罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。 八 申請者が、法人で、その役員等のうちに第三号の二から第五号まで又は第六号から前号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。 九 申請者が、法人でない事業所で、その管理者が第三号の二から第五号まで又は第六号から第七号までのいずれかに該当する者であるとき。 第八十一条第一項 指定居宅介護支援事業者は、当該指定に係る事業所ごとに、市町村の条例で定める員数の介護支援専門員を有しなければならない。 ○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定

三 指定居宅介護支援事業者が、第八十一条第二項に規定する指定居宅介護支援の事業の運営に関する基準に従って適正な指定居宅介護支援の事業の運営をすることができなくなったとき。 四 指定居宅介護支援事業者が、第八十一条第六項に規定する義務に違反したと認められるとき。 五 第二十八条第五項の規定により調査の委託を受けた場合において、当該調査の結果について虚偽の報告をしたとき。 六 居宅介護サービス計画費の請求に関し不正があったとき。 七 指定居宅介護支援事業者が、第八十三条第一項の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。 八 指定居宅介護支援事業者又は当該指定に係る事業所の従業者が、第八十三条第一項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該指定に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定居宅介護支援事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。	める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号） 第八十一条第二項 2 前項に規定するもののほか、指定居宅介護支援の事業の運営に関する基準は、市町村の条例で定める。 ○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号） 第八十一条第六項 6 指定居宅介護支援事業者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。 第二十八条第五項 5 市町村は、前項において準用する前条第二項の調査を第四十六条第一項に規定する指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設、介護保険施設その他の厚生労働省令で定める事業者若しくは施設（以下この条において「指定居宅介護支援事業者等」という。）又は介護支援専門員であって厚生労働省令で定めるものに委託することができる。 第八十三条第一項 市町村長は、必要があると認めるときは、指定居宅介護支援事業者若しくは指定居宅介護支援事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者（以下この項において「指定居宅介護支援事業者であった者等」という。）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、指定居宅介護支援事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定居宅介護支援事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定居宅介護支援事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定居宅介護支援の事業に関係のある場所に立ち入り、その帳簿書類その他の物件を検査させることができる。
--	---

九 指定居宅介護支援事業者が、不正の手段により**第四十六条第一項**の指定を受けたとき。

十 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅介護支援事業者が、この法律**その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの**又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。

十一 前各号に掲げる場合のほか、指定居宅介護支援事業者が、居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。

十二 指定居宅介護支援事業者の役員等のうちに、指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者があるとき。

第四十六条第一項

市町村は、居宅要介護被保険者が、当該市町村の長又は他の市町村の長が指定する者(以下「指定居宅介護支援事業者」という。)から当該指定に係る居宅介護支援事業を行う事業所により行われる居宅介護支援(以下「指定居宅介護支援」という。)を受けたときは、当該居宅要介護被保険者に対し、当該指定居宅介護支援に要した費用について、居宅介護サービス計画費を支給する。

介護保険法施行令第三十五条の五各号

健康保険法、児童福祉法、栄養士法、医師法、歯科医師法、保健師助産師看護師法、歯科衛生士法、医療法、身体障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、生活保護法、社会福祉法、知的障害者福祉法、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、薬剤師法、老人福祉法、理学療法士及び作業療法士法、高齢者の医療の確保に関する法律、社会福祉士及び介護福祉士法、義肢装具士法、精神保健福祉士法、言語聴覚士法、発達障害者支援法、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律、就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律、子ども・子育て支援法、再生医療等の安全性の確保等に関する法律、国家戦略特別区域法、難病の患者に対する医療等に関する法律、公認心理師法、民間あっせん機関による養子縁組のあっせんに係る児童の保護等に関する法律、臨床研究法

【33 法律】

【指定介護予防サービス事業者】

条文（参照条文を太字で表記）	参 照 条 文
(指定の取消し等) 第百十五条の九 都道府県知事は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該指定介護予防サービス事業者に係る第五十三条第一項本文の指定を取り消し、又は期間	

を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

一 指定介護予防サービス事業者が、**第百十五条の二第二項第四号から第五号の二まで、第十号**(第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。)、**第十号の二**(第五号の三に該当する者のあるものであるときを除く。)、**第十一号**(第五号の三に該当する者であるときを除く。)**又は第十二号**(第五号の三に該当する者であるときを除く。)**のいずれかに該当するに至ったとき。**

二 指定介護予防サービス事業者が、**第百十五条の二第六項の規定により当該指定を行うに当たって付された条件に違反したと認められるとき。**

三 指定介護予防サービス事業者が、当該指定に係る事業所の従業者の知識若しくは技能又は人員について、**第百十五条の四第一項の都道府県の条例で定める基準又は同項の都道府県の条例で定める員数を満たすことができなくなったとき。**

四 指定介護予防サービス事業者が、**第百十五条の四第二項に規定する指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準又は指定介護予防サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従って適正な介護予防サービスの事業の運営をすることができなくなったとき。**

第百十五条の二第二項

四 申請者が、禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。

五 申請者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるものの規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。

五の二 申請者が、労働に関する法律の規定であって政令で定めるものにより罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者であるとき。

十 申請者(介護予防特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。)が、法人で、その役員等のうちに第四号から第六号まで又は第七号から前号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。

十の二 申請者(介護予防特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。)が、法人で、その役員等のうちに第四号から第五号の三まで、第六号の二又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者のあるものであるとき。

十一 申請者(介護予防特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者を除く。)が、法人でない事業所で、その管理者が第四号から第六号まで又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者であるとき。

十二 申請者(介護予防特定施設入居者生活介護に係る指定の申請者に限る。)が、法人でない事業所で、その管理者が第四号から第五号の三まで、第六号の二又は第七号から第九号までのいずれかに該当する者であるとき。

第百十五条の二第六項

6 都道府県知事は、前項の意見を勘案し、第五十三条第一項本文の指定を行うに当たって、当該事業の適正な運営を確保するために必要と認める条件を付することができる。

第百十五条の四第一項

指定介護予防サービス事業者は、当該指定に係る事業所ごとに、都道府県の条例で定める基準に従い都道府県の条例で定める員数の当該指定介護予防サービスに従事する従業者を有しなければならない。

○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成30年寝屋川市条例第55号）

第百十五条の四第二項

2 前項に規定するもののほか、指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準及び指定介護予防サービスの事業の設備及び運営に関する基準は、都道府県の条例で定める。

○ 寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成30年寝屋川市条例第55号）

五 指定介護予防サービス事業者が、第十五条の四第六項に規定する義務に違反したと認められるとき。 六 介護予防サービス費の請求に関し不正があったとき。 七 指定介護予防サービス事業者が、第十五条の七第一項の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。 八 指定介護予防サービス事業者又は当該指定に係る事業所の従業者が、第十五条の七第一項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該指定に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該指定介護予防サービス事業者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。 九 指定介護予防サービス事業者が、不正の手段により第五十三条第一項本文の指定を受けたとき。	第十五条の四第六項 6 指定介護予防サービス事業者は、要支援者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要支援者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。 第十五条の七第一項 都道府県知事又は市町村長は、介護予防サービス費の支給に関して必要があると認めるときは、指定介護予防サービス事業者若しくは指定介護予防サービス事業者であった者若しくは当該指定に係る事業所の従業者であった者(以下この項において「指定介護予防サービス事業者であった者等」という。)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、指定介護予防サービス事業者若しくは当該指定に係る事業所の従業者若しくは指定介護予防サービス事業者であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該指定介護予防サービス事業者の当該指定に係る事業所、事務所その他指定介護予防サービスの事業に関係のある場所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。 第五十三条第一項本文 市町村は、要支援認定を受けた被保険者のうち居宅において支援を受けるもの(以下「居宅要支援被保険者」という。)が、都道府県知事が指定する者(以下「指定介護予防サービス事業者」という。)から当該指定に係る介護予防サービス事業を行う事業所により行われる介護予防サービス(以下「指定介護予防サービス」という。)を受けたとき(当該居宅要支援被保険者が、第五十八条第四項の規定により同条第一項に規定する指定介護予防支援を受けることにつきあらかじめ市町村に届け出ている場合であって、当該指定介護予防サービスが当該指定介護予防支援の対象となっているときその他の厚生労働省令で定めるときに限る。))は、当該居宅要支援被保険者に対し、当該指定介護予防サービスに要した費用(特定介護予防福祉用具の購入に要した費用を除き、介護予防通所リハビリテーション、介護予防短期入所生活介護、介護予防短期入所療養介護及び介護予防特定施設入居者生活介護に要した費用については、食事の提供に要する費用、滞在に要する費用その他の日常生活に要する費用として厚生労働省令で定める費用を除く。以下この条において同じ。)について、介護予防サービス費を支給する。ただし、当該居宅要支援被保険者が、第三十七条第一項の規定による指定を受けている場合において、当該指定に係る種類以外の介護
---	--

十 前各号に掲げる場合のほか、指定介護予防サービス事業者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。

十一 前各号に掲げる場合のほか、指定介護予防サービス事業者が、居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。

十二 指定介護予防サービス事業者が法人である場合において、その役員等のうちに指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者があるとき。

十三 指定介護予防サービス事業者が法人でない事業所である場合において、その管理者が指定の取消し又は指定の全部若しくは一部の効力の停止をしようとするとき前五年以内に居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をした者であるとき。

予防サービスを受けたときは、この限りでない。

介護保険法施行令第三十五条の五各号

健康保険法、児童福祉法、栄養士法、医師法、歯科医師法、保健師助産師看護師法、歯科衛生士法、医療法、身体障害者福祉法、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、生活保護法、社会福祉法、知的障害者福祉法、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、薬剤師法、老人福祉法、理学療法士及び作業療法士法、高齢者の医療の確保に関する法律、社会福祉士及び介護福祉士法、義肢装具士法、精神保健福祉士法、言語聴覚士法、発達障害者支援法、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律、就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律、子ども・子育て支援法、再生医療等の安全性の確保等に関する法律、国家戦略特別区域法、難病の患者に対する医療等に関する法律、公認心理師法、民間あっせん機関による養子縁組のあっせんに係る児童の保護等に関する法律、臨床研究法

【33 法律】

【共通】

条文（参照条文を太字で表記）	参 照 条 文
（介護サービス情報の報告及び公表）	

第百十五條の三十五

- 6 都道府県知事は、指定居宅サービス事業者若しくは指定介護予防サービス事業者又は指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設若しくは介護医療院の開設者が**第四項**の規定による命令に従わないときは、当該指定居宅サービス事業者、指定介護予防サービス事業者若しくは指定介護老人福祉施設の指定若しくは介護老人保健施設若しくは介護医療院の許可を取り消し、又は期間を定めてその指定若しくは許可の全部若しくは一部の効力を停止することができる。
- 7 都道府県知事は、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者又は指定介護予防支援事業者が**第四項**の規定による命令に従わない場合において、当該指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者又は指定介護予防支援事業者の指定を取り消し、又は期間を定めてその指定の全部若しくは一部の効力を停止することが適当であると認めるときは、理由を付して、その旨をその指定をした市町村長に通知しなければならない。

- 4 都道府県知事は、介護サービス事業者が第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は前項の規定による調査を受けず、若しくは調査の実施を妨げたときは、期間を定めて、当該介護サービス事業者に対し、その報告を行い、若しくはその報告の内容を是正し、又はその調査を受けることを命ずることができる。

令和元年度～令和４年度における事業者指定の取消し及び効力停止の事例（大阪府内）

指定権者	内容及び期間	サービス種別	主 な 指 定 取 消 し・効 力 停 止 の 事 由	根拠規定	経済上の措置
大阪府	指定の取消し (R1. 5. 1)	通所介護	事業開始時より生活相談員２名のうちの１名について虚偽の記載をし、指定を受けた。また、指定後、この生活相談員が勤務している実態もないにもかかわらず、介護報酬を請求した。	第 77 条第 1 項第 9 号	なし
大阪府	指定の取消し (R1. 7. 1)	訪問看護	利用者 A 氏について、主治の医師による指示を受けることなく事業所の判断により指定訪問看護を提供し、平成 29 年 4 月 3 日から平成 31 年 2 月 28 日までの間、当該利用者に係る 376 回分の居宅介護サービス費を不正に請求した。 利用者 B 氏について、本件事業所の看護職員が指定訪問看護を提供していないにもかかわらず、当該職員が提供したとし、平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 6 月 17 日までの間、当該利用者に係る 267 回分の居宅介護サービス費を不正に請求した。	第 77 条第 1 項第 4 号及び第 6 号、第 115 条の 9 第 1 項第 10 号	不正請求に係る返還額 2,349,859 円 (加算金を含まず)
大阪府	指定の効力の一部停止 3 か月 (R1. 8. 1～10. 31)	訪問介護	サービス提供記録の作成及び整備並びに訪問介護員等の業務の実施状況の把握について、平成 30 年の実地指導において指導を受けたにもかかわらず、これを怠った。	第 77 条第 1 項第 4 号	なし
大阪府	指定の効力の一部停止 3 か月 (R1. 12. 1～R2. 29)	訪問介護	サービス提供記録の作成及び整備について、平成 30 年の実地指導において指導を受けたにもかかわらず、これを怠った。	第 77 条第 1 項第 4 号	なし
大阪市	指定の取消し (R1. 10. 31)	訪問介護	法人代表者であり居宅介護支援事業の管理者兼介護支援専門員が、その立場を利用して、利用者 12 名に対し、平成 29 年 2 月から平成 31 年 2 月までの間、一部のサービス提供を行っていないにもかかわらず、サービス提供を行ったかのように装い、介護報酬を不正に請求し、受領した。 また、その不正を隠ぺいするために、虚偽作成したサービス提供票を虚偽作成する前の情報に書き替え、証拠書類の処分を図った。	第 77 条第 1 項第 6 号	不正請求に係る返還額 5,965,971 円 (加算金を含む)

大阪市	指定の取消し (R1. 10. 31)	介護予防型訪問サービス 生活援助型訪問サービス	介護予防型訪問サービス、生活援助型訪問サービスと一体的に運営する指定訪問介護において、介護給付費の請求に関する不正が行われた。	第115条の45 の9第1項 第6号	なし
東大阪市	指定の取消し (R1. 12. 1)	訪問介護 (第1号事業 含む)	新規指定の申請に当たり、実際の勤務予定者が1名（管理者兼サービス提供者）のみであるにもかかわらず、訪問介護員として実在しない3名分の資格を証する書類（介護福祉士登録証の写し）を不正に作成し、勤務予定者として提出することにより、人員基準を満たしているように装って事業所の指定を受けた。 上記の実在しない訪問介護員のうち1名が退職したとして事業の休止を届け出た後、訪問介護員として更に実在しない1名分の資格を証する書類（介護福祉士登録証の写し）を不正に作成し、新たな勤務予定者とする事で人員基準を満たしているように装って事業の再開を届け出た。	第77条第1 項第9号及 び第10号 第115条の45 の9第5号 及び第6号	なし
忠岡町	指定の効力の 一部停止6か月 (R2. 1. 1～6. 30)	通所介護 (第1号事業 含む)	新規指定申請時に人員基準を満たさないことが明らかであるにもかかわらず人員基準に合わせた虚偽の申請書類を提出し、指定を受けた。 また、処遇改善加算の算定要件を満たしていないにもかかわらず不正に加算を請求した。 監査時において、虚偽申請のつじつまを合わせるために、書類を改ざんしたうえ、虚偽の答弁を行った。	第77条第1 項第6号、第 7号、第8号 及び第9号 第115条の45 の9第1項 第2号及び 第5号	不正請求に係 る返還額 50,298円 （加算金を含 まず）
大阪市	指定の取消し (R2. 4. 30)	訪問介護 (第1号事業 含む)	利用者20名について、2017年（平成29年）1月から2019年（令和元年）9月まで間、一部のサービス提供を行っていないにもかかわらず、サービス提供を行ったかのようにサービス提供票に実績を架空に計上し、介護給付費を不正に請求し受領した。	介護保険法 第77条第1 項第6号 第115条の45 の9第6号	不正請求に係 る返還額 48,239,048円 （加算金を含 む）

柏原市	指定の取消し (R2. 8. 31)	訪問介護 (第 1 号事業 含む)	令和元年 1 1 月 8 日より実施した監査において、法人代表者に帳簿書類その他の物件の提出を求めたが、これに従わなかった。 監査において、市から事実確認をするために再三連絡をしたが、これに応じず、事業所の営業の所在を不明な状態にし、監査の進行を妨げた。	第 77 条第 1 項 第 7 号 及 び第 8 号 法第 115 条の 45 の 9 第 1 項第 6 号	なし
茨木市	指定の効力の 全部停止 3 か月 (R1. 8. 1～10. 31)	訪問介護	・ 実地指導に対する改善報告を提出する際、全利用者について自主点検を行いサービス提供記録がない請求を過誤調整するよう指導を受けていたにもかかわらず、複数の利用者について過誤調整及び報告をしなかった。 ・ サービス提供記録にサービスを断られた記録があるにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ サービス提供実績の記録がないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ 同一利用者に対し別のヘルパー名で同一時刻のサービス提供記録があり、サービス提供者が不明なものについて、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ 一人のヘルパーが、同日同時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ 2 時間未満の間隔でサービス提供をしたにもかかわらず、所要時間の合算を行わずに、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・ 身体介護のサービス提供について、算定する時間に満たないものを不正に請求し受領した。	第 77 条第 1 項第 6 号	不正請求に係 る返還額 464, 032 円 (加算金を含 まず)
堺市	指定の取消し (R2. 10. 11)	訪問介護 (第 1 号事業 含む)	実際には提供していないサービスを提供したかのように虚偽の提供記録等を作成し、介護給付費及び介護予防給付費を請求し、受領した。 実際には行っていない介護職員に対する処遇改善の実績を報告し、介護職員処遇改善加算を不正に請求し受領した。	第 77 条第 1 項第 6 号 第 115 条の 45 の 9 第 2 号	不正請求に係 る返還額 11, 984, 377 円 (加算金を含 む)

東大阪市	指定の効力の全部停止6か月 (R3. 2. 1～7. 31)	訪問介護 (第1号事業含む)	・複数回にわたり、実際には提供していないサービスについて、サービス提供記録等の書類を作成したうえ、その報酬を不正に請求し、受領した。 ・一部の利用者について同一建物減算を適用せず報酬を不正に請求し、受領した。 ・指定に係る事業所とは別に所在する施設内に事業所としての実体を有するサービス提供の拠点を設け、当該施設に居住する利用者に対し、同所を拠点としてサービス提供を行った。	第77条第1項第6号及び第10号 第115条の45の9第2号及び第6号	不正請求に係る返還額 1,835,363円 (加算金を含む)
泉佐野市	指定の取消し (R3. 3. 24)	訪問介護	サービス提供を行っていないにも関わらず、これを行った旨を記載した虚偽のサービス提供記録を作成し、介護給付費を請求、受領した。 また監査時に虚偽のサービス提供記録の報告を行った。	第77条第1項第6号及び第7号	不正請求に係る返還額 約126,218,000円(加算金を含む。)
八尾市	指定の取消し (R3. 3. 26)	訪問介護 (第1号事業含む)	一体的に運営している指定同行援護・居宅介護・重度訪問介護事業所において、指定取消処分に相当する障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に違反する行為が認められた。	法第77条第1項第10号	なし
堺市	指定の効力の全部停止3か月 (R3. 12. 28～R4. 3. 27)	訪問介護 介護予防訪問サービス	利用者に対して入浴介助の後などにつなぎ服を着用させ、身体的拘束を行った。 実際には買物同行を提供していないにもかかわらず、同サービスを提供したかのように虚偽の記録を作成し、不正請求を行った。	第77条第1項第5号及び第6号 第115条の45の9第6号	不正請求に係る返還額 4,549,335円 (加算金を含む。)
松原市	<u>指定の取消し</u> (R4. 7. 19)	<u>訪問介護</u> (第1号事業含む)	・ <u>管理者が常時勤務していない期間があった。また、実態として管理者を配置していない期間があった。</u> ・ <u>実態としてサービス提供責任者を配置していない期間があった。</u> ・ <u>管理者による従業者の管理及び業務の管理等が一元的に行われておらず、また、従業者への運営基準遵守のための指揮命令もおこなわれていなかった。</u> ・ <u>サービス提供責任者が訪問介護計画を作成していなかった。また、サービス提供責任者以外の者が作成した訪問介護計画書を、サービス提供責任者が作成したかのように偽装した。</u>	第77条第1項第3号、第4号、第6号、第11号及び第115条の45の9第6号	不正請求に係る返還額 約67,169,000円(加算金を含まず。)

			・ <u>実態として配置すべき従業者の基準を満たしていなかった期間があるにも関わらず、これを指定権者に届け出ず事業を継続し、介護給付費を不正に請求し受領した。</u> ・ <u>介護職員処遇改善加算の算定要件を満たしていなかったにも関わらず、これを満たしているとする虚偽の計画書を提出し、当該加算分の介護給付費を不正に請求し受領した。</u> ・ <u>実態としてサービス提供責任者としての業務を行っていない者をサービス提供責任者とする虚偽の変更届出書を提出し、人員基準を満たしているかのように偽装した。</u> ・ <u>実際の配置日とは異なる日にサービス提供責任者を配置したとする虚偽の変更届出書を提出し、人員基準を満たしているかのように偽装した。</u>		
茨木市	<u>指定の取消し (R4.5.31)</u>	<u>訪問介護（第1号事業含む）</u>	・ <u>令和元年6月から令和2年2月までの期間において、要介護の利用者について、訪問介護員の資格がない従業者がサービス提供を行い、サービス提供を行っていないサービス提供責任者の名前をサービス実施記録に記載し、介護報酬を不正に請求し受領した。</u> ・ <u>要介護の利用者について、要支援から要介護に区分変更になった際に訪問介護計画を作成していなかったにもかかわらず、提供したサービスについて、令和2年9月の介護報酬を不正に請求し受領した。</u> ・ <u>要支援の利用者について、サービス提供責任者でない者が訪問介護計画を作成し、提供したサービスについて、令和2年7月から令和2年9月まで第1号事業支給費を不正に請求し受領した。</u> ・ <u>元従業者による日中のサービス実施記録が存在するにもかかわらず、法人代表者が、元従業者は就労継続支援B型事業所に勤務しているため、9時から17時以外の時間のみヘルパー業務を行ったことがあるという旨の虚偽の答弁をした。</u> ・ <u>第1号事業（訪問介護相当サービス・訪問型サービスA）と一体的に運営する介護保険法上の訪問介護において、介護給付費の請求に関する不正及び虚偽の答弁が行われた。</u>	<u>第77条第1項第6号及び第8号第115条の45の9第2号及び6号</u>	<u>不正請求に係る返還額 286,282円 (加算金を含まず。)</u>

寝屋川市	<u>指定の取消し</u> (R5. 3. 31)	訪問介護	・ <u>高齢者虐待の事実（つなぎ服を着用させることによる身体拘束）があった。</u> ・ <u>少なくとも令和4年1月から8月までの間、1人の訪問介護員が、同日同時時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら、介護給付費の全部又は一部について、不正に請求し受領した。</u> ・ <u>少なくとも令和4年1月から8月までの間、事業所で勤務していることが出勤記録で確認できない時間帯の訪問介護員の名前でサービス提供記録を作成し、介護給付費の全部又は一部について、不正に請求し受領した。</u> ・ <u>少なくとも令和4年1月から8月までの間、サービス提供記録にサービス提供時間又はサービスを提供した訪問介護員の名前がなく、サービス提供の実態が確認できないにもかかわらず、介護給付費の全部又は一部について、不正に請求し受領した。</u>	第 77 条第 1 項 第 5 号 及び第 6 号	<u>不正請求に係る返還額</u> 約 26, 000, 000 円（加算金を含む。）
寝屋川市	<u>指定の効力の全部停止 3 カ月</u> (R5. 3. 31～ R5. 6. 29)	訪問看護	・ <u>高齢者虐待の事実（つなぎ服を着用させることによる身体拘束）があった。</u> ・ <u>高齢者虐待の事実（暖房がある室内であっても、寒さが厳しい時期に自力では起き上がることができない高齢者に掛布団をかけ床に放置した、及び緊急時への対応の検討がなされておらず、応援体制も構築されていなかった。）があった。</u>	第 77 条第 1 項 第 5 号	なし

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス等共通		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【設備に関する基準】 設備及び備品等	○変更届を失念しているケースが見受けられた。	・事業所の改築により、専用区画の配置等を変更した場合は、速やかに所管庁へ届け出ること。
【運営に関する基準】 内容及び手続の説明及び同意	○「重要事項説明書」と「運営規程」の記載（営業日時、従業員数、通常の事業の実施地域、サービス提供の内容、利用料及びキャンセル料など）に相違がある。 ○契約を行った後で重要事項の説明を行っている。 ○利用料が、利用者負担割合 2 割及び 3 割の利用者に対応する内容となっていない。 ○重要事項説明書に、緊急時の対応方法や事故発生時の対応としての緊急時における連絡先について記載がない。 ○重要事項説明書又は運営規程に記載されているサービス提供時間、利用料等が実態と異なる。 ○重要事項説明書等の書面に第三者評価の実施状況が掲載されていない。	・運営規程の内容を基本にして整合させる必要があり、その内容は実態に即したものとすること。なお、運営規程の内容を変更する場合は、所管庁に変更を届け出ること。 ・サービスの提供の開始の際に、あらかじめ重要事項説明を行うこと。 ・利用料については、利用者負担割合に応じて説明を行うこと。 ・第三者評価の実施の無い場合は、現状実施していない旨を掲載すること。 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日付け老発 0 3 2 6 第 8 号）
心身の状況等の把握	○サービスの提供に当たり、サービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、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等について把握すること。	・サービス担当者会議の記録を作成し、保管しておくこと。
居宅サービス計画等の変更の援助	○利用者の希望等により恒常的に利用時間等が変更されている状況で、個別サービス計画は変更しているが居宅サービス計画は変更されていない。	・個別サービス計画の変更が必要な場合、居宅介護支援事業所へ連絡し利用者の状況を報告する等必要な援助を行うこと。
サービスの提供の記録	○サービスの開始時刻・終了時刻が、実際の時間ではなく、個別サービス計画に位置付けられている標準的な時間となっている。 ○利用者の心身の状況の記録がない、または、単にサービス内容を記載したもの等記録として不十分なものとなっている。 ○実施したサービスの具体的な内容が記載（入力）されていなかった。 ○サービスの開始（終了）に当たって、利用者の被保険者証に開始（終了）の年月日及び指定特定施設の名称を記載していない。【（介護予防）特定施設入居者生活介護のみ】	・サービスを提供した際の、提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況、その他必要な事項（サービス提供者の氏名など）を記録すること。 ・「利用者の心身の状況」の記録内容 当該項目の記載がない、または、単にサービス内容を記載したもの等記録として不十分なものが見受けられるので、今後のサービス提供に活かすために、利用者の心身の状況について把握した内容を記録すること。(例:「咳が続いている」「食事の呑み込みが悪くなった」「体調がよかったので外出した」)等、体調などの変化にも注意した記載内容とする。 ・指定（介護予防）特定施設入居者生活介護事業者は、開始（終了）に際して、利用者の被保険者証に開始（終了）の年月日及び指定特定施設の名称を記載すること。
利用料等の受領	○法定代理受領サービスに該当しない指定サービスを提供する際に利用者から受ける利用料が、指定サービスに係るサービス費用基準額との間に不合理な差額があるため是正すること。	・利用者間の公平及び利用者の保護の観点から、法定代理受領サービスに該当しない指定サービスを提供した際に、その利用者から支払を受ける利用料の額と、法定代理受領サービスである指定サービスに係る費用の額の間、一方の管理経費の他方への転嫁等による不合理な差額を設けないこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス等共通		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
保険外サービス	○介護保険サービスと保険外サービスが、同じ運営規程等で定められている。 ○介護保険サービスと保険外サービスの会計が区分されていない。	・介護保険給付の対象となる指定居宅サービスと明確に区分されるサービスについては、次のような方法により別の料金設定をして差し支えない。 イ 利用者に、当該事業が指定居宅サービスの事業とは別事業であり、当該サービスが介護保険給付の対象とならないサービスであることを説明し、理解を得ること。 ロ 当該事業の目的、運営方針、利用料等が、指定居宅サービス事業所の運営規程とは別に定められていること。 ハ 会計が指定居宅サービスの事業の会計と区分されていること。 ・介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することや、特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料や、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担による上乗せ料金を徴収することについては、単に生活支援の利便性の観点から、自立支援・重度化防止という介護保険の目的にそぐわないサービスの提供を助長するおそれがあることや、家族への生活支援サービスを目的として介護保険を利用しようとするなど、利用者本人のニーズにかかわらず家族の意向によってサービス提供が左右されるおそれがあること、指名料・時間指定料を支払える利用者へのサービス提供が優先され、社会保険制度として求められる公平性を確保できなくなるおそれがあること等が指摘されており、認めていない。 参考：「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて」介護保険最新情報Vol.678（平成30年9月28日）
領収証の発行	○交付する領収証に保険給付対象額、その他の費用、医療費控除対象額を区分して記載し、当該その他の費用の額についてはそれぞれ個別の費用ごとに区分して記載していない。 ○医療費控除対象額に含まれない額を記載している。 ○医療費控除額を記載していない。	・領収証には、医療費控除額を記載すること。 【医療費控除の対象となりうるサービス（概要）】 ① 医療系サービス(訪問看護等) ② ケアプランにもとづき、①のサービスまたは医療保険の訪問看護と併せて利用している訪問サービス（生活援助中心型の訪問介護を除く）・通所サービス・短期入所生活介護 ・小規模多機能型居宅介護等 ③ 介護福祉士等による喀痰吸引等の対価（自己負担額の10％） 参考1：「介護保険制度下での居宅サービス等の対価に係る医療費控除等の取扱いについて」（平成12年6月1日付け老発第509号・平成18年12月1日事務連絡・平成22年1月21日事務連絡・平成25年1月25日 事務連絡） 参考2：国税庁HP「No.1127 医療費控除の対象となる介護保険制度下での居宅サービス等の対価」 https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shotoku/1127.htm
サービスの質の評価	○提供するサービスの質について、自己評価とこれに基づく改善が行われていない。	・評価の方法は任意であるが、自己評価シートの作成、利用者等へのアンケート調査等により、事業所が提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス等共通		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
個別サービス計画の作成	○利用者又はその家族に対し、サービス提供前に個別サービス計画の内容について、説明・同意及び交付していない。 ○個別サービス計画作成後、実施状況の把握を行い、必要に応じて個別サービス計画を見直していない。 ○個別サービス計画にサービスの提供を行う期間が記載されていない。【介護予防サービスのみ】	・個別サービス計画を作成（変更を含む。）した場合は、当該計画の内容等について利用者又はその家族に説明し、同意を得た上で、サービスを提供する前に必ず交付すること。 ・個別サービス計画の作成後においても、サービスの実施状況や利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うこと。 ・介護予防サービスに係る個別サービス計画には、当該計画に基づきサービス提供を行う期間を記載すること。
管理者の責務	○管理者が従業者の管理、業務の実施状況の把握等の一元的な管理を行っていない。	・管理者は従業者の出退勤やシフト等の管理のほか、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に対し、基準を遵守させるための指揮命令を適切に行うこと。
勤務体制の確保等	○介護保険法の基準における常勤の考え方を誤って理解している為、人員基準を満たしていなかった。 ○翌月の勤務表が前月末までに作成されていない。 ○勤務表が事業所ごとに作成されていない。 ○勤務表に従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係などが明記されていない。 ○非常勤職員（登録型の訪問介護員を含む。）について勤務予定の管理を行っていない。	・常勤とは当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）に達していることをいう。 【勤務表について】 ・全ての従業者を記載し、事業所ごと、原則として月ごとに作成すること。 ・介護保険外サービスに従事した時間が分かるように区別すること。 ・従業者の日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係、サービス提供責任者である旨等を明確にすること。 ・法人代表、役員が管理者、サービス提供責任者等の常勤従業者となり雇用契約が必要とされない場合であっても、勤務時間、職務の内容等を明確にすること。また、人員基準を満たすことを確認するため、出勤簿等により勤務状況の管理を行うこと。
	○指定訪問介護事業所の訪問介護員以外の者が指定訪問介護を提供している。 ○雇用契約書もしくは労働条件通知書等により当該事業所管理者の指揮命令下にあること及び職務の内容が明確にされていない。	・常勤・非常勤を問わず、従業者に労働条件（雇用期間、就業場所、従事する業務（兼務の職務）、勤務時間等）を書面で示すこと。（労働条件通知書・雇用契約書等を作成し、交付する）
	○従業者等の資質向上に関する研修の機会が確保されていない。 ○研修（内部、外部を含む）の実施記録等が保存されていない。	・前年度末に翌年度の年間計画を立てるなど計画的に研修を行うこと。 ・外部研修へ参加し、その内容について伝達研修を行うなど従業員の資質の向上に取り組むこと。 ・研修実施後は資料等も含め、記録を残すこと。なお、加算の要件となっている研修については、記録がない場合、実施していたとは認められず、加算の要件を満たさない場合がある。
衛生管理等	○従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行っていない。 ○従業員が感染源となることを予防する対策が講じられていない。	・訪問系サービスについては、管理者が従業者の健康診断の結果を把握する等の方法により、従業者等の健康状態について管理を行うこと。なお、雇用形態、勤務時間に関わらずすべての従業者等について管理が必要となること。 ・従業者等が感染源となることを予防し、また、従業者等を感染の危険から守るため、使い捨ての手袋等感染を予防するための備品等を備えるなど対策を講じること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス等共通		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
秘密保持等	【従業者の秘密保持について】 ○従業者の在職中及び退職後における、利用者及びその家族の個人情報に関する秘密保持について、事業者と従業者間の雇用契約、就業規則、労働条件通知書、誓約書等で取り決めが行われていない。 【個人情報の使用同意について】 ○サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を利用する場合について、それぞれから文書による同意が得られていない。 【個人情報の取扱いの徹底について】 ○運営規程や重要事項説明書に、平成29年5月29日に廃止された「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ドライン」が引用されている。	・従業者が、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密の保持について、退職後においても漏らさぬよう、就業規則、雇用契約書、誓約書等に定めることにより確約しておくこと。 ・家族の個人情報を使用する場合は、利用者だけでなく家族についても記名できる様式にしておくこと。必要最小限の個人情報を得るようにすること。 ・新たに作成され平成29年5月30日から適用されている「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ドンス」に修正すること。
苦情処理	○苦情の内容が記録されていない、又はその様式や記録が整備されていない。 ○苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っていない。 ○苦情記録に「その後の経過」「原因の分析」「再発防止のための取組み」の記録がされていない。	・組織として迅速かつ適切に対応するため、苦情の内容等を記録するための様式を整備し、苦情の内容等を記録すること。 ・相談や要望などについても記録し、苦情につながらないように対策すること。 ・苦情（相談・要望を含む）がサービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえて、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行うこと。
事故発生時の対応	○事故・ひやりはっと事例報告が記録されていない。 ○事故・ひやりはっとに関する記録の整備（処理簿、台帳の作成等）がされていない。 ○事故記録等に「その後の経過」、「原因の分析」、「再発防止のための取組み」が記録されておらず、また「再発防止のための取組み」が行われていない。 ○報告すべき事故について市町村等に報告していない。	・事故の状況等によっては、各市町村の取扱いに応じて市町村等への報告を行うこと。 ・事故が生じた際には、その原因を解明し再発防止の対策を講じること。 ・事故・ひやりはっと事例発生時の状況及びこれらに際して採った処置等について事業所内で共有を行うこと。
会計の区分	○各介護保険サービス事業ごと及び他の事業の経理・会計が区分されていない。（訪問介護と障害福祉サービス、訪問介護と有料老人ホーム等）	・人件費、事務的経費等についても按分する方法により、それぞれの事業ごとに会計を区分すること。 参照：「介護保険の給付対象事業における会計の区分について」（H13.3.28　老振発第18号）

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

居宅サービス等共通		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
高齢者虐待の防止	○虐待と疑われるケースが見受けられても対応していない。 ○医療系サービスにおいて、必要な手続きのないままミトン等を使用している。	・事業者は従業者に対して研修の機会を提供するなど高齢者虐待の防止に関する取組みを行うこと。 (高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律 抜粋) 第二十条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。 参考：大阪府の認知症・高齢者虐待防止関連サイト 「認知症施策・高齢者虐待防止」 https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/ninnshishou-gyakutai/index.html https://www.pref.osaka.lg.jp/kaigoshien/koreishagyakutai/index.html 「身体拘束ゼロへの手引き」「大阪府身体拘束ゼロ推進標準マニュアル」 https://www.pref.osaka.lg.jp/koreishisetsu/kyotuinfor/sintaikousoku.html
【報酬に関する基準】 介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算	○賃金改善を行う方法について、職員に対して周知していなかった。 ○介護業務に従事しない職員(例：管理者、事務職員etc) に対し、介護職員処遇改善加算の対象としていた。 ○実績報告書の賃金額が不正確であった。(例：根拠資料の積算結果と相違している、加算対象外(障害福祉サービス等) の職員分も合算しているなど) ○改善実施期間中に加算額に相当する賃金改善が完了していなかった。 ○介護職員処遇改善加算のキャリアパス要件Ⅲの資格に応じ昇給する仕組みについて、介護福祉士資格を有して入職した者が、その後資格に応じた賃金改善を受けられる仕組みとなっていない。	・介護職員処遇改善計画書等を掲示する等の方法により、介護職員に周知すること。 ・加算区分により周知が必要な事項を把握して漏れなく周知し、そのことが確認できるようにすること。 ・実績報告書の内容を精査したうえで届け出ること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
訪問介護 【人員に関する基準】	○訪問介護員等が常勤換算方法で、2.5以上確保されていない。 ○勤務表上における登録訪問介護員の勤務時間数と実態が乖離している。	・登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がある事業所については、登録訪問介護員等 1 人当たりの勤務時間数は、当該事業所の登録訪問介護員等の前年度の週当たりの平均稼働時間（サービス提供時間及び移動時間をいう）により、常勤換算すること。 ・登録訪問介護員等によるサービス提供の実績がない事業所、又は極めて短期の実績しかない等のため前年度の稼働実績によって、勤務延時間数の算定を行うことが適当でないと認められる事業所については、当該登録訪問介護員等が確実に稼働できるものとして勤務表に明記されている時間のみを勤務延時間数に算入すること。なお、この場合においても、勤務表上の勤務時間数は、サービス提供の実態に即したものでなければならぬため、勤務表上の勤務時間と実態が乖離していると認められる場合には、勤務表上の勤務時間の適正化の指導対象となる。
訪問介護 【運営に関する基準】	【基本取扱方針及び具体的取扱方針並びに訪問介護計画の作成】 ○訪問介護計画が作成されていない。 ○訪問介護計画に訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容が記載されていない。 ○訪問介護計画の訪問介護の目標が利用者のための目標となっていない。 ○不定期なサービス（通院介助等）について記載がない、または記載が不十分となっている。 ○訪問介護計画の内容が居宅サービス計画に沿ったものとなっていない。 ○居宅サービス計画に基づかないサービスを位置づけている、又は居宅サービス計画に位置づけているサービスを位置付けていない。 ○居宅サービス計画が変更されているにもかかわらず、訪問介護計画が変更されていない。 ○緊急にサービス提供を行った際に訪問介護計画の変更が行われていない。 ○利用者の状態の変化等により追加的なサービスを行っているにもかかわらず訪問介護計画の変更がされていない。 ○訪問介護計画を利用者又はその家族に説明のうえ、利用者の同意を得ていない。 ○利用者の同意・交付日がサービス提供後になっている。 ○訪問介護計画を、利用者に交付していない。 ○目標に対する達成度が確認できない。	・サービス提供責任者は、利用者の状況を把握・分析し、訪問介護の提供によって、解決すべき問題状況を明らかにした上で（アセスメント）、援助の方向性や目標を明確にし、提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにした訪問介護計画を作成すること。 ・訪問介護計画に明記された所要時間と訪問介護を実際に提供した時間が著しく又は恒常的に乖離する場合等は、再度、利用者に十分な説明を行うとともに、介護支援専門員と調整の上、必要に応じ訪問介護計画の見直しを図ること。 ・訪問介護計画は、居宅サービス計画の内容に沿ったものにする。こと。 ・サービス提供責任者は訪問介護計画の実施状況の把握を行い、利用者の状態の変化等により、追加的なサービスが必要になった場合やサービス内容に変更が生じた場合は、当該状況を居宅介護支援事業者へ情報提供し、居宅サービス計画の変更の提案を行い、変更後の居宅サービス計画に基づき訪問介護計画の変更を行うこと。 ・訪問介護計画に位置づけのない緊急時のサービス提供について介護報酬の算定をする場合には介護支援専門員が必要と認める範囲において、訪問介護計画について必要な変更を行うこと。 ・訪問介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ること。 ・作成した訪問介護計画は利用者に交付すること。 ・提供された介護サービスについては、目標達成の度合いや利用者及びその家族の満足度等について常に評価を行うとともに、訪問介護計画の修正を行うなど、その改善を図らなければならないこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
訪問介護 【運営に関する基準】	【管理者の責務について】 ○従業者に運営基準を遵守させるため必要な指揮命令を行っていない。 ○管理者責務に関する理解が不十分であった。 ○管理者が頻繁に訪問に出ており、管理者の本来業務の遂行に支障を来している。 【サービス提供責任者の責務について】 ○サービス提供責任者が行っている訪問介護業務が、サービス提供責任者の本来業務の遂行に支障を来している。	【管理者の責務について】 ・管理者は事業所の従業者に運営基準等を遵守させるよう指揮命令を行うこと。 ・管理者は事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うこと。 【サービス提供責任者の責務について】 ・サービス提供責任者が訪問介護業務を行う場合は、本来業務に支障がないよう留意すること。なお、サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成業務のほか、訪問介護に関するサービス内容の管理について必要な業務として次の業務を行うものとする。 ① 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整をすること。 ② 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。 ③ 居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。 ④ サービス担当者会議への出席等により居宅介護支援事業者等と連携を図ること。 ⑤ 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。 ⑥ 訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。 ⑦ 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。 ⑧ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施すること。 ⑨ その他サービス内容の管理について、必要な業務を実施すること。 ・サービス提供責任者は、利用者に対して適切な訪問介護サービスを提供するために重要な役割を果たすことに鑑み、その業務を画一的にとらえるのではなく、訪問介護事業所の状況や実施体制に応じて適切かつ柔軟に業務を実施するよう留意するとともに、常に必要な知識の修得及び能力の向上に努めること。
訪問介護 【介護報酬の算定及び取扱い】	○通院等乗降介助の算定理由が明確にされていない。	・「通院等乗降介助」の単位を算定するに当たっては、適切なアセスメントを通じて、生活全般の解決すべき課題に対応した様々なサービス内容の1つとして、総合的な援助の一環としてあらかじめ居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けられている必要があり、具体的には ①通院等に必要であることその他車両への乗降が必要な理由 ②利用者の心身の状況から乗降時の介助行為を要すると判断した旨 ③総合的な援助の一環として、解決すべき課題に応じた他の援助と均衡していること を明確に記載する必要があること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に併設する訪問介護事業所における訪問介護サービス提供についての留意事項	【設備基準】 ○専用区画の配置等を変更しているが、所管庁へ届け出していない。 【人員基準】 ○管理者、サービス提供責任者が夜間の施設サービスに従事することにより、訪問介護事業所の営業時間に勤務していない日が多く、管理者業務、サービス提供責任者の業務の遂行に支障をきたしている。 ○サービス提供責任者が介護保険外サービスに従事することにより、サービス提供責任者要件である常勤専従を満たしていない。 ○訪問介護員等が介護保険外サービスに従事することにより、常勤換算で2.5人の人員要件を満たしていない。 【勤務体制の確保】 ○有料老人ホーム等の施設職員と訪問介護事業所のヘルパーとの職務内容が明確に区分されていない。 【虐待防止】 ○必要な手続きを経ることなく4点柵などの身体的拘束が行われている。 【訪問介護計画】 ○アセスメントや利用者の希望に基づいた、適切な訪問介護計画が作成されていない為、不必要な若しくは過剰なサービス提供が一律に行われている。 ○訪問介護等の介護保険サービスと介護保険外サービスの区分が明確でないため、従業員がいずれのサービスを提供しているのか把握できていない。また、利用者はいずれのサービスを受けているのか把握できていない。 【介護報酬】 ○1人の訪問介護員等が同時に複数の利用者に対して、サービス提供を行っている。 ○複数の要介護者がいる世帯において、同一時間帯に訪問介護を提供した際、いずれか一方の利用者のみのサービスとして報酬が請求されている。 ○同一建物居住者に行ったサービスに対して、適正に減算されていない。 ○日中・夜間を問わず、訪問介護のサービス提供内容が単なる本人の安否確認や健康チェックでありそれに伴い若干の身体介護又は生活援助を行うような場合は訪問介護費を算定できないにもかかわらず、算定していた。	・有料老人ホーム等高齢者向け住宅でのサービス提供にあたっては、勤務体制の区分、利用者に対しての介護保険サービスと介護保険外サービスとの区分に留意すること。なお、常勤の訪問介護員等が介護保険外サービスに従事する場合は、介護保険外サービスに従事した時間を考慮し、訪問介護員等の員数確保に留意すること。 ・有料老人ホーム等で訪問介護員が常駐していたり、書類の保管、サービス提供状況の把握、従業員の勤務管理等の一部の業務処理を行っているなど、サービス提供の拠点となる場合は、その区画で事業所の指定を受けること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
訪問看護・介護予防訪問看護 【運営に関する基準】 【介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準】	【主治の医師との関係】 ○指示書の内容に基づいたサービス提供となっていない。 ○指示書の期限が切れている。 ○主治の医師以外から指示書を受けている。 ○訪問看護計画書及び訪問看護報告書を主治医に提出していない。	・管理者は、主治の医師の指示に基づく適切な指定訪問看護が行われるよう必要な管理を行うこと。 ・指示書は主治の医師以外の複数の医師から交付を受けることはできないこと。 ・定期的に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を主治医に提出し、主治の医師との密接かつ適切な連携を図ること。
	【訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成】 ○訪問看護計画書がサービス提供前に作成・交付されていない。（訪問看護の内容について、利用者又はその家族に対する説明が行われておらず、同意を得ていない場合を含む。）	・訪問看護計画書については、サービスを提供する前に必ず交付すること。なお、訪問看護計画書の作成に当たっては、訪問看護計画書の目標や内容等について、利用者及びその家族に理解しやすい方法で説明を行うとともに同意を得る必要があること。 ※令和３年度より「訪問看護計画書及び訪問看護報告書等の取扱いについて」が変更されているので確認すること。
	【指定介護予防訪問看護の具体的取扱方針】 ○介護予防訪問看護計画書に、「サービスの提供を行う期間」が記載されていない。 ○介護予防訪問看護計画書の実施状況の把握（モニタリング）が実施されていない。 ○介護予防訪問看護報告書の内容について、担当する介護予防支援事業者に報告が行われていない。	・指定介護予防訪問看護の提供に当たっては、介護予防訪問看護計画書に基づくサービス提供の開始時から、計画書に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該介護予防訪問看護計画書の実施状況の把握（モニタリング）を行う必要があること。 ・看護師等は、介護予防訪問看護報告書に記載する内容について、担当する介護予防支援事業者に報告するとともに、当該報告書自体は、主治医に定期的に提出する必要があること。
	【勤務体制の確保等】 ○当該指定訪問看護事業所の理学療法士でなく、委託先の理学療法士によるサービス提供が行われている。	・指定訪問看護の提供は、当該指定訪問看護事業所の看護師等によって行うこと。
	【利用料等の受領】 ○衛生材料費を徴収していた。	・医師の指示に基づく指定訪問看護の提供に係る医薬品及び衛生材料の費用を利用者から徴収することはできないこと。 ・「指定訪問看護事業所が卸売販売業者から購入できる医薬品等の取扱いについて」（平成23年5月13日厚生労働省医薬食品局総務課／老健局老人保健課／保健局医療課 事務連絡）を確認すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
訪問看護・介護予防訪問看護 【介護報酬の算定及び取扱い】	○通院によるリハビリが困難な利用者ではないのにサービス提供をしていた。（別の病院には通うなどしている）	・通院により同様のサービスが担保されるのであれば、通院サービスを優先すること。 ・通院の可否にかかわらず、療養生活を送る上での居宅での支援が不可欠な者に対して、ケアマネジメントの結果、訪問看護の提供が必要と判断された場合、そのことを適切に記録すること。 ・適切なアセスメントにより居宅サービス計画に位置付けられていること。
	○准看護師が訪問したにもかかわらず、所定単位数に100分の90を乗じて得た単位数を算定していない。	・准看護師が指定（介護予防）訪問看護を行った場合は、所定単位数の100分の90に相当する単位数を算定すること。 ・「居宅サービス計画上、准看護師が訪問することとなっている場合に、事業所の事情により准看護師ではなく保健師又は看護師が訪問する場合」及び「居宅サービス計画上、保健師又は看護師が訪問することとされている場合に、事業所の事情により保健師又は看護師ではなく准看護師が訪問する場合」の双方において、准看護師が訪問する場合の単位数（100分の90）の算定が必要となること。
	○理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護について、その訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に、看護職員（准看護師を除く）の代わりに訪問させるものであること等を利用者に説明した上で同意を得ていない。 ○理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による訪問看護について、看護職員が定期的な訪問により利用者の状態の適切な評価を行っていない。	・同意に係る様式や方法は問わないが、口頭の場合には同意を得た旨の記録を行うこと。 ・訪問看護サービスの「利用開始時」については、利用者の心身の状態等を評価する観点から、初回の訪問は理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の所属する訪問看護事業所の看護職員が行うことを原則とする。また、「定期的な看護職員による訪問」については、少なくとも概ね3月に1回程度行うこと。なお、当該訪問はケアプランに位置づけ訪問看護費の算定までを求めるものではないが、訪問看護費を算定しない場合は、訪問日、訪問内容等を記録すること。
	【ターミナルケア加算について】 ○ターミナルケアを行うことについて、利用者又はその家族から同意が得られていない。 ○ターミナルケアの提供について、訪問看護記録書に記載が必要となる事項が適切に記録されていない。	・主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者及びその家族等に対し説明を行い、同意を得てターミナルケアを行うこと。 ・次に掲げる事項を訪問看護記録書に記録すること。 ①終末期の身体症状の変化及びこれに対する看護についての記録 ②療養や死別に関する利用者及び家族の精神的な状況の変化及びこれに対するケアの経過についての記録 ③看取りを含めたターミナルケアの各プロセスにおいて利用者及び家族の意向を把握し、それに基づくアセスメント及び対応の経過の記録

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
通所サービス共通 【設備に関する基準】	○利用者の手の届く範囲に、洗剤等を置いている。 ○事務所内の掲示に押しピン、小さなマグネット等を使用している。 ○宿泊デイサービスを実施しているにもかかわらず、所管庁に届出を行っていない。 ○届出ている平面図と大幅に実態が異なっていた。 ○食堂及び機能訓練室に事務区画等があるが、当該事務区画等の面積を食堂及び機能訓練室の面積から除いていない。	・押しピン、小さなマグネット等は誤飲等、事故の恐れがあるので、使用しないようにすること。 ・宿泊デイサービスを実施する場合は、事前に届け出ること。なお、未届で実施している場合指導対象となること。 ・専用区画等を変更した場合は、速やかに所管庁へ変更届を提出すること。
通所介護 【人員に関する基準】	○管理者が介護保険外の（宿泊）サービスに従事している為、通所介護事業所の常勤専従要件を満たしていない。 ○生活相談員に必要な人員数が配置されていなかった。 ○看護職員の員数が基準を満たしているか確認できなかった。	①確保すべき生活相談員の勤務延時間数の計算式 提供日ごとに確保すべき勤務延時間数＝提供時間数（サービス提供開始時刻から終了時刻まで） ②確保すべき介護職員の勤務延時間数の計算式 ・利用者15人まで 単位ごとに確保すべき勤務延時間数 ＝平均提供時間数（利用者ごとの提供時間数の合計を利用者数で除して得た数） ・ “ 16人以上 単位ごとに確保すべき勤務延時間数 ＝（（利用者数－15）÷5＋1）×平均提供時間数（利用者ごとの提供時間数の合計を利用者数で除して得た数） ③看護師又は准看護師については、単位ごとに専ら当該指定通所介護の提供に当たる職員が1以上確保されるために必要と認められる数を配置すること。なお、専従する必要はないが、提供時間帯を通じて密接かつ適切な連携を図ること。 【配置例】 ・併設施設・他の職務との兼務 ・病院・診療所・訪問看護ステーションとの連携 ④看護師又は准看護師の配置が必要な事業所において、当該看護師又は准看護師が機能訓練指導員と兼務している場合は、勤務時間を明確に区分すること。
通所介護 【運営に関する基準】	【利用料等の受領】 ○食事代及びおむつ代以外で、利用者の個別事由に関わらない、日常生活費については請求することはできない。	・費用徴収ができる場合は、利用者の希望によって、身の回り品又は教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合とすること。 （参照：通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」（H12.3.30 老企第54号）
	【非常災害対策】 ○非常災害に関する具体的計画を策定していない。 ○防火管理者が選任されていない。 ○避難訓練を年に2回以上実施していない。	・計画の策定、防火管理者の選任及び避難訓練の通知については、消防機関に届出をすること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
短期入所生活(療養)介護・介護予防短期入所生活(療養)介護【運営に関する基準】	【利用料の受領等】 ○利用料のほかに利用者から支払を受ける費用について、その額等が適切に定められていない。 ○利用者から支払を受けるにあたって、あらかじめ利用者又はその家族に対して、その額等を記載した書類を交付し説明を行っていない、又は文書による同意を得ていない。 ○トロミ剤について介護サービス費外で別途徴収している。 ○食費について、一食ごとに分けて設定していない。	・利用料のほかに利用者から支払いを受ける費用について、利用者から支払を受けるにあたって、あらかじめ利用者又はその家族に対して、その額等を記載した文書を交付して説明を行い、文書による同意を得ること。 ・利用料のほかにイ〜トにかかる費用の支払いを受けることは可能であるが、保険給付対象のサービスと明確に区分されないあいまいな名目による費用の徴収は認められないため、明確に区分すること。 イ、食費 ロ、滞在費 ハ、特別な居室代 ニ、特別な食事代 ホ、送迎費 ヘ、理美容代 ト、利用者の希望によって、身の回り品又は教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に係る費用 （参考：通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて 平成12年3月30日老企第54号） ・嚥下困難な高齢者など利用者の特性に応じて食事を提供する場合の費用（刻み食の調理やとろみ剤の使用にかかる経費）については、介護サービスの一環として提供されるものであり、別途費用徴収はできないこと。 ・食費は利用者と施設との契約により設定するものであり、朝食・昼食・夕食と分けて設定することも可能である。特にショートステイ（短期入所生活介護・短期入所療養介護）については、入所の期間も短いことから、原則として一食ごとに分けて設定し、提供した食事分のみ徴収すること。 （参考：「ショートステイ（短期入所生活介護、短期入所療養介護）における食費の設定について」平成24年9月5日 事務連絡 老健局振興課・老人保健課）
	【短期入所生活（療養）介護計画の作成について】 ○相当期間（概ね4日）以上にわたり継続して入所する利用者に対して、短期入所生活（療養）介護計画を作成していない。又は、作成しているものの、その内容について利用者又はその家族に対し説明し、同意を得ていない、あるいは交付していない。	・相当期間以上継続して入所することが予定されている利用者については、短期入所生活（療養）介護の提供前から終了後に至るまでのサービスの継続性に配慮し、管理者及び他の従業者との協議の上、短期入所生活(療養)介護計画を作成すること。 ・短期入所生活（療養）介護計画にはサービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載すること。 ・短期入所生活（療養）介護計画の作成に当たっては、その内容を利用者または家族へ説明し、同意を得ること。また、利用者に交付すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護【運営に関する基準】	【利用料等の受領】 ○おむつ代以外で、利用者の個別事由に関わらない、日常生活費を請求していた。 ○家賃相当費や私物の洗濯代等を徴収する場合に、「サービス提供の一環として提供される便宜」として「その他の日常生活費」に含めて徴収していた。	・費用徴収をする場合は、利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に係る費用とすること。 ・事業者又は施設により行われる便宜の提供であっても、サービス提供と関係のないもの（例：家賃相当費，日用品費，教養娯楽費，行事関係費（機能訓練又は健康管理の一環として行われるものは除く。）健康管理費（定期健康診断費は除く。），私物の洗濯代等）については，「その他日常生活費」とは区分した上で費用徴収すること。 （参照：「通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」（H12.3.30 老企第54号））
特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護【運営に関する基準】【介護報酬の算定及び取扱い】	【指定特定施設入居者生活介護の取扱方針（身体拘束廃止未実施減算）】 ○「身体的拘束等の適正化のための指針」に必要な項目が盛り込まれていない。 ○「身体的拘束等の適正化のための指針」に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育を実施していない。 ○緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合に、その態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録していない。 ○以下の減算事由に該当しているが、所定単位数の10/100に相当する単位数を所定単位数から減算せずに請求していた。 ・身体拘束等を行う場合の記録を行っていない。 ・身体的拘束等適正化のための指針を整備していない。 ・身体的拘束等適正化のための定期的な研修が実施されていない。 ・身体的拘束等適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催していない。	【身体的拘束適正化検討委員会】 ・委員会の構成メンバーは、管理者及び幅広い職種の従業者により構成するほか、これらに加えて、第三者や専門家を活用した構成とすることが望ましい。 ・身体的拘束等について報告するための様式を整備すること。 ・介護職員その他の従業者は、身体的拘束等の発生毎にその状況、背景等を記録するとともに、上記の様式に従い、身体的拘束等について報告すること。また、委員会においては、報告された事例を集計し、分析すること。 ・事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、身体的拘束等の発生原因、結果等をとりまとめ、当該事例の適正性と適正化策を検討すること。また、適正化策を講じた後に、その効果について評価すること。 ・報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること。 【身体的拘束等の適正化のための指針】 事業者は以下の事項を盛り込んだ指針を整備すること。 ・事業所における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方 ・身体的拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する事項 ・身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針 ・事業所内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針 ・身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針 ・利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ・その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針 【研修】 ・指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育（年2回以上）を開催するとともに、新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施すること。 ・研修の実施内容を記録すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
特定施設入居者生活 介護・介護予防特定施設入居者生活介護 【介護報酬の算定及び取扱い】	【夜間看護体制加算】 ○常勤の看護師が配置されていない。 ○看護に係る責任者が定められていない。 ○入居の際に、利用者又はその家族等に対し、重度化した場合における対応に係る指針の内容を説明し、同意を得ていない。	各加算を算定する場合は、報酬告示及び留意事項通知等を確認し、要件を満たすこと。
	【医療機関連携加算】 ○医療機関に対して情報提供を行うことについて、利用者から同意を得たことが確認されない。 ○医療機関に対して情報提供を行った場合は、協力医療機関の医師等から、署名あるいはそれに代わる方法により受領の確認を得ることとされているが、受領の確認が行われていない。 ○あらかじめ、指定特定施設入居者生活介護事業者と協力医療機関等で、情報提供の期間及び利用者の健康の状況の著しい変化の有無等の提供する情報の内容について定めておく必要があるところ、それらの内容が確認されない。	
	【口腔衛生管理体制加算】 ○介護職員に対する口腔ケアに係る技術的助言及び指導又は入居者の口腔ケア・マネジメントに係る計画に関する技術的助言及び指導を行うにあたり、歯科訪問診療又は訪問歯科衛生指導の実施時間外の時間帯に行ったことが確認できない。	
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 福祉用具販売・介護予防福祉用具販売 【人員に関する基準】	○福祉用具専門相談員が常勤換算方法で2以上配置されていない。	参考：福祉用具専門相談員の経過措置の終了について 平成27年度の介護保険制度改革に伴い、平成27年4月1日より、福祉用具専門相談員は、介護職員養成研修修了者（介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程の修了者、介護職員初任者研修課程の修了者）を要件から除き、福祉用具に関する知識を有している国家資格保有者及び福祉用具専門相談員指定講習修了者に限定されるにあたり、平成27年3月31日時点で、介護職員養成研修修了者（介護職員基礎研修課程・1級課程・2級課程修了者、介護職員初任者研修修了者）が福祉用具専門相談員として助言を行って選定された福祉用具の貸与又は販売については、期間限定で引き続き有効であるとの経過措置が取られていたが、平成28年3月31日をもって終了している。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 【運営に関する基準】	【指定福祉用具貸与の具体的取扱方針】 ○全国平均貸与価格に関する情報が提供されていない。 ○同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報が提供されていない。	・福祉用具専門相談員は、指定福祉用具貸与の提供に当たっては、福祉用具貸与計画に基づき、福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じるとともに、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格等に関する情報を提供し、個別の福祉用具の貸与に係る同意を得ること。 ・同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報の提供については、現在の利用者の心身の状況及びその置かれている環境等に照らして行うこと。 ・特に福祉用具貸与計画の更新時に上記の情報提供が行われていないため留意すること。 全国平均貸与価格に関する情報の提供は平成30年10月1日から適用。 参考：貸与価格の上限の公表について 1 基準の性格 基準においては、福祉用具の貸与価格が、当該福祉用具の全国平均貸与価格に当該福祉用具の全ての貸与価格の標準偏差を加えることで算出される額（以下「貸与価格の上限」という。）を超えないこととしている。これを超えて福祉用具貸与を行った場合、福祉用具貸与費は算定しない。 2 運用に当たっての留意事項 (1) 商品ごとの全国平均貸与価格の公表及び貸与価格の上限設定（以下、「上限設定等」という。）については、平成30年10月から適用する。なお、新商品については、3月に1度の頻度で上限設定等を行う。 (2) 上限設定等については、3年に1度の頻度で見直しを行う。ただし、見直しを行うとき、上限設定等から経過した期間が1年未満の新商品については見直しを行わず、次に見直しを行う年度に見直すこととする。 (3) 上限設定等を行うに当たっては、月平均100件以上の貸与件数となったことがある商品について適用する。 (4) (1)から(3)については、施行後の実態も踏まえつつ、実施していくこととする。 （参照：福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の基準について〔平成30年3月22日 老高発0322第1号〕） ※全国平均貸与価格及び上限価格が適用される商品及びその価格の掲載先について 掲載先（厚生労働省ホームページ） https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212398.html
	【福祉用具貸与計画の作成】 ○介護支援専門員に福祉用具貸与計画を交付していない。	・福祉用具貸与計画を作成した際は、利用者に交付するとともに、当該利用者に係る介護支援専門員にも交付すること。
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 【運営に関する基準】	【衛生管理等】 ○福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合の、当該事業者の業務の実施状況の定期的な確認が行われていない、または、その結果等の記録が適切に行われていない。	・福祉用具の保管又は消毒を委託等により他の事業者に行わせる場合は、当該保管又は消毒の業務が適切な方法により行われることを担保するため、委託契約等に則り、受託者の業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録すること。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
地域密着型通所介護 【運営に関する基準】	【地域との連携】 ○概ね6月に1回以上、運営推進会議を開催していない。 ○運営推進会議での報告、評価、要望及び助言等についての記録を公表していない。	・「運営推進会議」を設置し、基準に定められた頻度で活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けること。 ・会議の開催後は報告等に係る記録を作成し、当該記録を事業所内へ掲示、ホームページへ掲載する等の方法により公表すること。
【報酬に関する基準】 個別機能訓練加算 （通所介護・地域密着型通所介護・短期入所生活介護のみ）	○専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等が配置されていない。 ○個別機能訓練計画書が作成されていない、または、その内容が利用者ごとに心身の状態や居宅の環境を踏まえた上で、利用者ごとにその目標、目標を踏まえた訓練項目、訓練実施時間、訓練実施回数等を定めたものとなっていない。 ○個別機能訓練を実施した際の記録が適切に行われていない。 ○個別機能訓練実施後に、その効果等についての評価が行われていない。	【機能訓練指導員の配置】 ・専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等の配置が必要となること。なお、事業所の看護職員が当該加算に係る機能訓練指導員の職務に従事する場合には、当該職務の時間は、事業所における看護職員としての人員基準の算定に含めることはできないこと。 ・特定の曜日のみ当該理学療法士等を配置している場合は、その曜日において理学療法士等から直接機能訓練の提供を受けた利用者のみが加算の対象となり、この場合、当該加算を算定できる人員体制を確保している曜日があらかじめ定められ、利用者や居宅介護支援事業者に周知されている必要があること。 【個別機能訓練計画の作成】 ・機能訓練指導員等が共同して、利用者ごとにその目標、目標を踏まえた訓練項目、訓練実施時間、訓練実施回数等を内容とする個別機能訓練計画を作成すること。 【個別機能訓練実施方法】 ・個別機能訓練は、類似の目標を持ち、同様の訓練項目を選択した5人程度以下の小集団（個別対応含む）に対して機能訓練指導員が直接行うこととし、個別機能訓練計画に定めた訓練項目の実施に必要な1回あたりの訓練時間を適切に設定した上で、概ね週1回以上実施することを目安とすること。 ・個別機能訓練を行った際は、訓練項目、訓練実施時間、個別機能訓練実施者等を記録し、その記録は利用者ごとに保管され、常に事業所の個別機能訓練従事者により閲覧が可能であるようにすること。 【進捗状況の評価】 ・個別機能訓練実施後は、個別機能訓練項目や訓練実施時間、個別機能訓練の効果（例えば当該利用者のA D L及びI A D Lの改善状況）等についての評価を行うほか、3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況（起居動作、A D L、I A D L等の状況）の確認を行い、利用者又はその家族に対して個別機能訓練の実施状況や効果等について説明し、記録すること。また、概ね3月ごとに1回以上、個別機能訓練の実施状況や効果等について、当該利用者を担当する介護支援専門員等にも報告・相談し、利用者等の意向を確認の上、当該利用者に対する個別機能訓練の効果を踏まえた個別機能訓練の目標の見直しや訓練項目の変更など、適切な対応を行うこと。

指定居宅サービス事業者等に対する主な指導事項

サービス別		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【報酬に関する基準】 サービス提供体制強化 加算 （訪問介護・訪問リハビリテーション・福祉用具貸与・特定福祉用具販売を除く）	○算定要件に該当する職員の割合（常勤換算方法により算出した前年度（３月を除く）の平均）を把握せず、加算を算定していた。 ○提供するサービスの質の向上に資する取組が行われていなかった。【特定施設入居者生活介護における加算区分Ⅰのみ】	・算定要件に該当する職員の割合（常勤換算方法により算出した前年度（３月を除く）の平均）を適切に算出・確認し、算定根拠となる職員の割合を記録し、保管しておくこと。 ・提供するサービスの質の向上に資する取組を実施すること【特定施設入居者生活介護における加算区分Ⅰのみ】 ＜取組例＞ ・ＬＩＦＥを活用したＰＤＣＡサイクルの構築 ・ＩＣＴ・テクノロジーの活用 ・高齢者の活躍（居室やフロア等の掃除、食事の配膳・下膳などのほか、経理や労務、広報なども含めた介護業務以外の業務の提供）等による役割分担の明確化 ・ケアに当たり、居室の定員が２以上である場合、原則としてポータブルトイレを使用しない方針を立てて取組を行っていること 実施に当たっては、当該取組の意義・目的を職員に周知するとともに、適時のフォローアップや職員間の意見交換等により、当該取組の意義・目的に則ったケアの実現に向けて継続的に取り組むものでなければならないこと。
【報酬に関する基準】 科学的介護推進体制 加算 （通所介護・地域密着型通所介護・通所リハビリテーション・特定施設入居者生活介護のみ）	○厚生労働省へ提出すべき情報について、提出期限までに科学的介護情報システム（ＬＩＦＥ）を用いて提出されていない。	・施設の全ての入所者について、入所者ごとのＡＤＬ値（ＡＤＬの評価に基づき測定した値）、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の入所者の心身の状況等に係る基本的な情報（Ⅱにおいては、これらに加えて、入所者ごとの疾病の状況等の情報）を、以下に定める月の翌月10日までに、ＬＩＦＥを用いて厚生労働省へ提出すること。 ①算定開始月においてサービスを利用している者については、当該算定開始月 ②算定開始月の翌月以降にサービスの利用を開始した者については、当該サービスの利用を開始した日の属する月 ③①又は②の月の他、少なくとも６月ごと ④サービスの利用を終了する日の属する月 【ＰＤＣＡサイクルの推進及びサービスの質の向上】 ・情報を厚生労働省へ提出するだけでは、本加算の算定対象とはならず、施設は、入所者に提供するサービスの質を常に向上させていくため、計画（Ｐｌａｎ）、実行（Ｄｏ）、評価（Ｃｈｅｃｋ）、改善（Ａｃｔｉｏｎ）のサイクル（ＰＤＣＡサイクル）により、質の高いサービスを実施する体制を構築するとともに、その更なる向上に努めることが重要であり、具体的には、次のような一連の取組を行うこと。 ①入所者の心身の状況等に係る基本的な情報に基づき、適切なサービスを提供するための施設サービス計画を作成する（Ｐｌａｎ） ②サービスの提供に当たっては、施設サービス計画に基づいて、入所者の自立支援や重度化防止に資する介護を実施する（Ｄｏ） ③ＬＩＦＥへの提出情報及びフィードバック情報等も活用し、多職種が共同して、施設の特性やサービス提供の在り方について検証を行う（Ｃｈｅｃｋ） ④検証結果に基づき、入所者の施設サービス計画を適切に見直し、施設全体として、サービスの質の更なる向上に努める（Ａｃｔｉｏｎ）

指定居宅介護支援事業者に対する主な指導事項

居宅介護支援		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【運営に関する基準】 具体的取扱方針	【居宅サービス計画の作成】 1. 居宅サービス計画書（第1表）について ○生活援助中心型の算定理由が明確にされていない。 2. 居宅サービス計画書(第2表)について ○サービスの内容が具体的に捉えられていない。 ○長期、短期目標が設定されていない、または、双方の内容が同じとなっている。 ○長期、短期目標に対する目標達成までの期間が同じとなっている等、適切な期間設定となっていない。 ○居宅サービス計画の援助期間が過ぎているにもかかわらず、居宅サービス計画を更新していない。	・サービス内容については、「短期目標」の達成に必要であって最適なサービスの内容とその方針を明らかにし、適切・簡潔に記載すること。 ・目標が具体的でないと利用者自身が何を目指して課題解決に取り組むのか、また、支援者も目指すべき状況が不明瞭なため、「何となく支援する」という曖昧な支援に繋がってしまうことから、居宅サービス計画における短期目標は、解決すべき課題及び長期目標に段階的に対応し、解決に結びつけるものとし、長期、短期目標ともわかりやすい具体的な表現とすること。 ・課題解決に向けた取組を計画的に行うことと、その取組みについて期間の終了時に評価することにより、長期的にわたり漠然と支援を行う事を防止する観点から期間設定を行う必要があり、短期目標と長期目標のそれぞれに対して、達成の目安となる期間を要介護認定の有効期間を考慮しつつ、利用者の状態や目標の内容に応じて適切に設定すること。
	【総合的な居宅サービス計画の作成】 ○保健医療サービス及び地域の住民による自発的な活動によるサービス等、介護給付等対象サービス以外の支援を含めた、総合的な計画となっていない。	・居宅サービス計画は、利用者の日常生活全般を支援する観点に立って作成されることが重要であることから、介護保険外サービス（保健所又は保健センターなどによる保健指導、配食サービスなどの市町村やN P O などによるサービス、近隣住民や民生委員などによる見守りの状況、有料老人ホームなどによる施設職員の見守り、精神科訪問看護等の医療サービスなど）を含めた利用者の支援にかかわる様々な機関や個人との連携が必要であり、これらの情報を総合的に把握し、居宅サービス計画に位置付けるよう努めること。
	【課題分析の実施】及び【課題分析における留意点】 ○課題分析に不備がある。 ○課題分析標準項目すべてについてのアセスメントを実施していない。 ○認定調査票をアセスメントに代えている。 ○課題分析標準項目によらない方法により課題分析を実施している。 ○居宅を訪問、利用者に面接して行っていない。 ○居宅サービス計画の変更時・更新認定時に実施されていない、もしくは記録が無い。変更のあった項目のみを記録に残している。	・アセスメントについては、利用者の居宅（現に居住している場所であって、家族や親戚等の居宅でサービスを受けている場合にあっては当該居宅）における住居環境、地理的状況、段差をはじめとする生活環境なども踏まえて行うことから、原則として居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接することが必要である。 ・課題分析は、介護支援専門員の個人的な考え方や手法のみによって行うことのないよう、標準2 3 項目に沿って実施し、漏れなく把握すること。
	【サービス担当者会議等】 ○利用者が利用する全てのサービス担当者を召集して、サービス担当者会議を開催し、専門的な見地からの意見を求めている。（ただし、やむを得ない事情のある場合はサービス担当者に対する意見照会により意見を求めることができる。）また、その結果が記録されていない。 ○サービス担当者会議（やむを得ない場合はサービス担当者に対する意見照会）が、更新認定時や区分変更認定時に行われていない。また計画の変更の必要性の意見を求めた結果が記録されていない。	・サービス担当者会議は、新たにサービスを追加、変更等がある事業所の担当者のみを招集するのではなく、全ての事業所の担当者を招集すること。また、サービス担当者会議を開催した場合には、適切に記録を残すこと。 ・やむを得ない理由があり、サービス担当者に対する照会等により意見を求める場合においては、サービス担当者会議の開催前に意見を求め、その内容についても記録すること。

指定居宅介護支援事業者に対する主な指導事項

居宅介護支援		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【運営に関する基準】 具体的取扱方針	【居宅サービス計画の交付】及び【担当者に対する個別サービス計画の提出依頼】 ○居宅サービス計画が利用者及び利用者が利用する、すべてのサービス担当者に交付されていない。 ○同一法人で同じ場所に併設されるサービス事業所の担当者への交付を省略している。 ○指定居宅サービス事業者等に対して個別サービス計画の提出を求めている。 ○個別サービス計画を受領しているが、内容を確認しておらず、居宅サービス計画の内容との相違が見受けられる。	・原則、サービス提供開始前に居宅サービス計画（利用者の同意のあるもの）をすべての居宅サービス事業所の担当者に交付すること。 ・担当者に居宅サービス計画を交付したときは、担当者に対し、個別サービス計画の提出を求め、居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性について確認すること。
	【居宅サービス計画の実施状況等の把握及び評価等】及び【モニタリングの実施】 ○1月に1回以上、モニタリングを行った結果が記録されていない。 ○モニタリングに当たって、1月に1回以上利用者の居宅を訪問していない。 ○モニタリングの記録に不備がある。 ○利用者の解決すべき課題の変化が捉えられていない。 ○居宅サービス計画を変更するに至った経過や原因等が明らかにされていない。	・指定居宅介護支援においては、利用者の有する解決すべき課題に即した適切なサービスを組み合わせて利用者に提供し続けることが重要であり、介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、居宅サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。）を行い、利用者の解決すべき課題の変化が認められる場合等必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う必要があること。 ・モニタリングに当たっては、少なくとも1月に1回は利用者の居宅で面接を行い、利用者の解決すべき課題に変化による居宅サービス計画の変更の必要性について検討するため、 ①利用者及びその家族の意向・満足度等 ②援助目標の達成度 ③事業者との調整内容 ④居宅サービス計画の変更の必要性等 について具体的に確認し、記録すること。 ・モニタリングの結果、解決すべき課題の変化が認められる場合、必要に応じて居宅サービス計画の変更等が必要となること。また解決すべき課題の変化がない場合においても、居宅サービス計画で定めた援助目標が達成されているか、サービスの提供は適切であるか等を検証した結果の記録が必要であること。
	【居宅サービス計画の変更】 ○居宅サービス計画の変更時に再度アセスメントが行われていない。 ○サービス担当者会議又は意見照会等を実施していない。 ○居宅サービス計画の変更の際し、必要な手続きが行われていない。 ○新たに居宅サービス計画に位置づける種類の居宅サービス等の追加や終了、福祉用具貸与の品目の追加等を「軽微な変更」とみなし、居宅サービス計画の変更及びその必要な手続きが行われていない。	・居宅サービス計画の変更の際しては、次に掲げる事項を実施すること。 ①利用者の居宅を訪問し、利用者及び家族に面接して、アセスメントを実施すること。 ②利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組み合わせについて検討した、居宅サービス計画の原案を作成すること。 ③居宅サービス計画の原案の内容について、サービス担当者会議又はサービス担当者に対する意見照会等により、担当者から専門的な見地からの意見を求めること。 ④居宅サービス計画の原案について利用者又は家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得ること。 ⑤居宅サービス計画について、利用者から同意を得たときは、遅滞なく利用者及びサービスの担当者へ居宅サービス計画を交付すること。 ・軽微な変更として取り扱うことができる場合の例は、介護保険最新情報Vol.959を参照すること。なお、軽微な変更を行う場合は、当該変更記録の箇所の冒頭に変更時点を明記しつつ、支援経過記録に軽微な変更として取り扱った旨を記載するとともに、利用者及び第2表に位置付けた事業所等に軽微な変更の内容を周知し、その旨も支援経過記録に記載すること。

指定居宅介護支援事業者に対する主な指導事項

居宅介護支援		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【運営に関する基準】 具体的取扱方針	【主治の医師等の意見等】 ○主治の医師等に居宅サービス計画を交付していない。 ○交付したことが記録により確認できない。 ○医療サービス（訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、居宅療養管理指導、短期入所療養介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護（訪問看護サービスを利用する場合に限る。）及び看護小規模多機能型居宅介護（訪問看護サービスを利用する場合に限る。））を位置付ける際に、当該サービスを必要と認めた主治の医師等の指示内容（サービスの必要性、具体的な実施方法、実施期間等）を確認していない。	・主治の医師等に居宅サービス計画を交付した際は、そのことが確認できる記録を残すこと。なお、交付の方法については、対面のほか、郵送やメール等によることも差し支えない。 ・意見を求める「主治の医師等」については、要介護認定の申請のために主治医意見書を記載した医師に限定されないことに留意すること。 ・医療系サービスを位置付ける際は、予め利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求めること。
	【福祉用具貸与・特定福祉用具販売の居宅サービス計画への反映】 ○福祉用具貸与・特定福祉用具販売を位置づける場合に、その必要性が記載されていない。	・福祉用具貸与（貸与という）及び特定福祉用具販売（販売という）について、必要性を十分に検討せずに選定した場合、利用者の自立支援が阻害されるおそれがあるため検討の過程を記録するとともに、居宅サービス計画に貸与及び販売を位置づける場合には、サービス担当者会議を開催し、当該計画にその必要性を記載すること。 なお貸与については、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、利用者が継続して貸与を受ける必要性について検証し、必要性がある場合にはその理由を再び居宅サービス計画に記載すること。 ・軽度者（要介護１、要支援２、要支援１）に貸与を位置づける場合には「厚生労働大臣が定める基準に適合する利用者等」（平成27年厚生労働省告示第94号）第31号のイで定める状態像の利用者であることを確認するため、当該軽度者の「要介護認定等基準時間の推計の方法」別表第１の調査票について必要な部分（実施日時、調査対象者等の時点の確認及び本人確認ができる部分並びに基本調査の回答で当該軽度者の状態像の確認が必要な部分）の写しを市町村から入手すること。ただし、当該軽度者がこれらの結果を介護支援専門員に提示することに、あらかじめ同意していない場合については、当該軽度者の調査票の写しを本人に情報開示させそれを入手すること。さらに、介護支援専門員は当該軽度者の調査票の写しを福祉用具貸与事業者へ提示することに同意を得た上で、入手した調査票の写しについて、その内容が確認できる文書を指定福祉用具貸与事業者へ送付すること。
【介護報酬に関する事項】 特定事業所集中減算	○特定事業所集中減算の確認を行っていない。 ○確認の結果、所定の割合を超えているにもかかわらず、正当な理由があると判断し、所管庁への提出を行っていない。 ○特定事業所集中減算について、必要事項を記載した書類を作成し、算定の結果80%を超えた場合については当該書類を所管庁に提出すること。また、80%を超えなかった場合についても、当該書類を５年間保存すること。 ○提出期限内の提出が徹底されていない。	・全ての居宅介護支援事業所は、毎年度２回、次の判定期間における当該事業所において作成した居宅サービス計画に位置づけられた訪問介護サービス等の提供総数のうち、同一の訪問介護サービス等に係る事業者によって提供されたものの占める割合について確認しなければならないこと。 判定期間 前期：３月１日から８月末日、後期：９月１日から２月末日 ・判定対象サービスは訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護となっており、それぞれのサービスについて割合を計算する必要があること。 ・判定期間が前期の場合については9月15日までに、判定期間が後期の場合については3月15日までに、すべての居宅介護支援事業者は必要事項を記載した書類を作成し、算定の結果80%を超えた場合については当該書類を所管庁に提出すること。 ・減算の要件に該当した場合、当該事業所が実施する減算適用期間の居宅介護支援のすべてについて減算を適用すること。

指定居宅介護支援事業者に対する主な指導事項

居宅介護支援		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【介護報酬に関する事項】 運営基準減算	○運営基準減算に該当するが、誤った方法で算定している。 ○運営基準減算に該当するにもかかわらず、初回加算を算定している。 ○運営基準減算に該当するにもかかわらず、特定事業所加算を算定している。 ○運営基準減算が2月以上継続している場合は所定単位数を算定できないにもかかわらず、算定している。	・居宅介護支援の業務が適切に行われておらず、運営基準減算に該当する場合は、所定単位数の100分の50に相当する単位数を算定することとなること。これは適正なサービスの提供を確保するためのものであり、居宅介護支援事業所においては、運営基準に係る規定を遵守すること。 ・運営基準減算の状態が2月以上継続している場合は、居宅介護支援費は算定できないこと。 ・運営基準減算に該当する場合は、初回加算、特定事業所加算は算定できないこと。
	○指定居宅介護支援の契約開始の際、右記①②③について文書を交付して説明を行っていない。	◎利用者自身によるサービスの選択 ・指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用者に対して、①②③について、1つでも文書を交付して説明を行っていない場合は、契約月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで運営基準減算となること。 ①利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること ②利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること ③前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合 ・説明して文書を交付することに加え、利用者から理解したことについて署名を得る必要があり、当該文書は事業所にて保存しておくこと。 ※①②においては、平成30年4月から、①②③は令和3年4月からのサービス提供を開始した利用者において必ず実施する必要があること。 なお、平成30年4月、令和3年4月以前に契約を結んでる利用者については、次の居宅サービス計画の見直し時に説明できていない項目の説明を行うことが望ましいとされていることに留意すること。
	○アセスメント時に居宅を訪問し、利用者及び家族に面接していない。 ○居宅サービス計画の新規作成及び変更作成時に、サービス担当者会議又はサービス担当者に対する意見照会等により、専門的な見地からの意見を求めている。 ○居宅サービス計画を利用者及びサービス担当者に交付していない。	◎居宅サービス計画の新規作成及び変更 居宅サービス計画の新規作成及びその変更にあたっては、次の場合に減算されるものであること。 ①当該事業所の介護支援専門員が、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接していない場合には、当該居宅サービス計画に係る月（以下「当該月」という。）から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。 ②当該事業所の介護支援専門員が、サービス担当者会議の開催等を行っていない場合（やむを得ない事情がある場合を除く。以下同じ。）には、当該月から当該状態が解消されるに至った前月まで減算する。 ③当該事業所の介護支援専門員が、居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付していない場合には、当該月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。

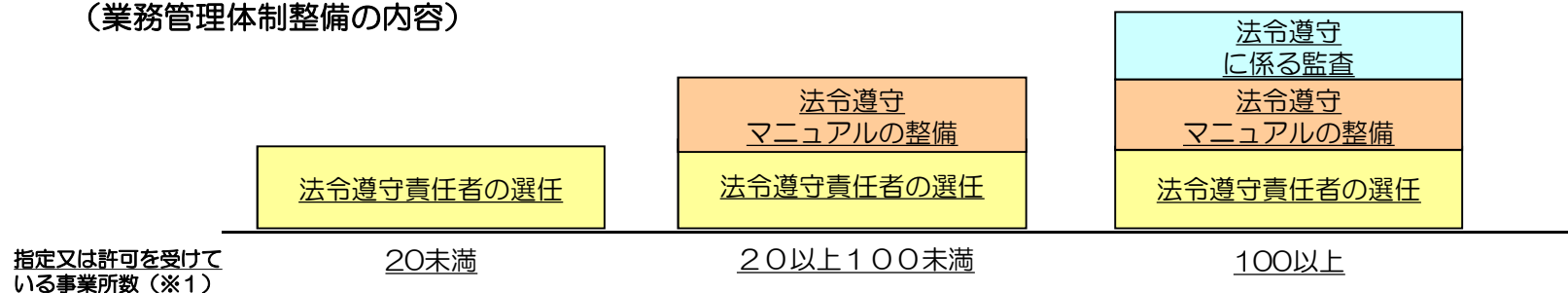
指定居宅介護支援事業者に対する主な指導事項

居宅介護支援		
項目	よくある指摘事項	改善ポイント
【介護報酬に関する事項】 運営基準減算	○更新認定・区分変更を受けた利用者に対する居宅サービス計画の変更の必要性について、サービス担当者会議又はサービス担当者に対する意見照会により、専門的な見地からの意見を求めている。	◎サービス担当者会議 次に掲げる場合において、当該事業所の介護支援専門員が、サービス担当者会議等を行っていないときには、当該月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算すること。 ①居宅サービス計画を新規に作成した場合 ②要介護認定を受けている利用者が要介護更新認定を受けた場合 ③要介護認定を受けている利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合
	○モニタリングにおいて、少なくとも1月に1回以上利用者の居宅を訪問して利用者に面接していない。 ○少なくとも1月に1回以上、モニタリングの結果が記録されていない。	◎モニタリング 居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）に当たっては、次の場合に減算されるものであること。 ①当該事業所の介護支援専門員が1月に利用者の居宅を訪問し、利用者に面接していない場合には、特段の事情のない限り、その月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。 ②当該事業所の介護支援専門員がモニタリングの結果を記録していない状態が1月以上継続する場合には、特段の事情のない限り、その月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで減算する。

1 介護保険事業者における業務管理体制の整備と届出先

○ 法令遵守の義務の履行を確保するため、業務管理体制の整備を義務付けることにより、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図る。

(業務管理体制整備の内容)



【届出先】

区 分	届出先
① 指定事業所が3以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働大臣
② 指定事業所が2以上の都道府県に所在し、かつ、2以下の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	主たる事務所の所在地の都道府県知事
③ 指定事業所が同一指定都市内にのみ所在する事業者	指定都市の長
④ 指定事業所が同一中核市内にのみ所在する事業者(※2)	中核市の長
⑤ 地域密着型サービスのみを行う事業者で、指定事業所が同一市町村内にのみ所在する事業者	市町村長
⑥ ①から⑤以外の事業者	都道府県知事

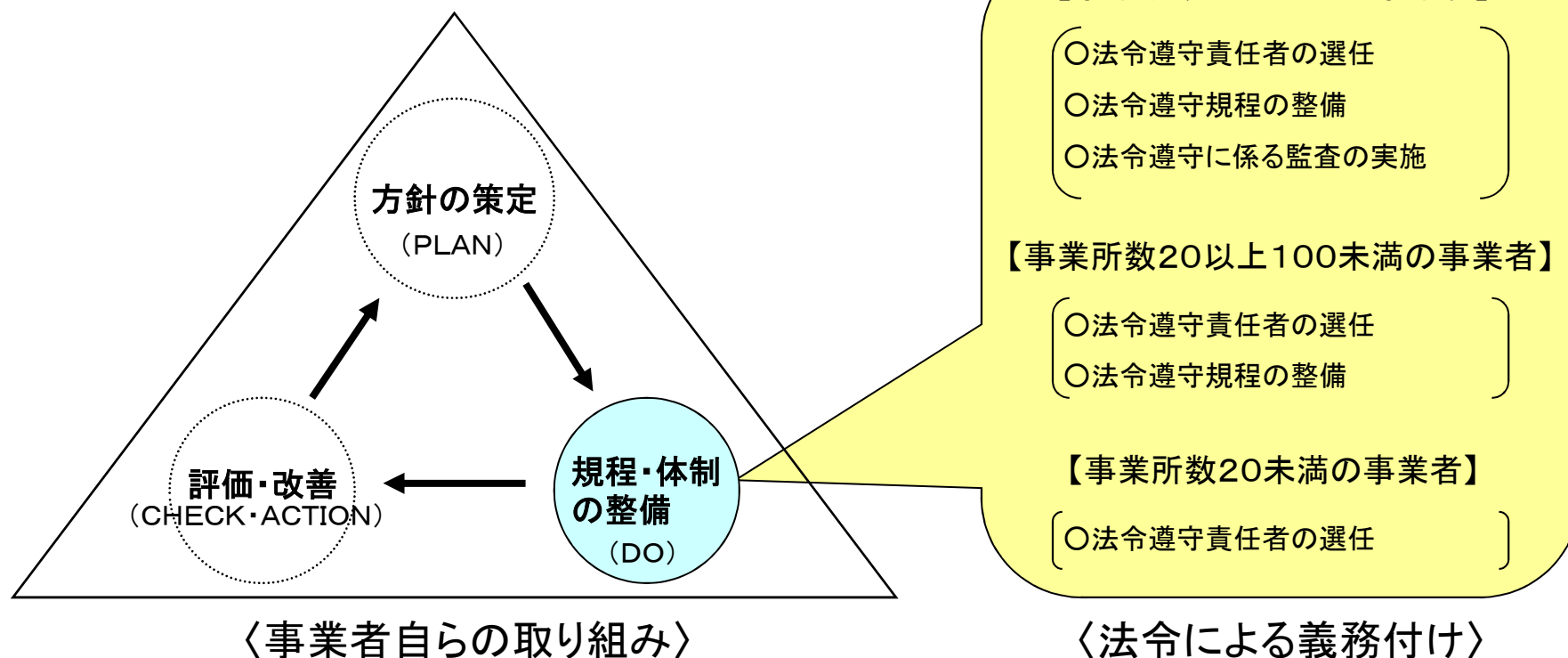
(※1) 事業所数には、介護予防事業所は含むが、みなし事業所及び総合事業における介護予防・生活支援サービス事業所は、含まない。
(みなし事業所とは、病院等が行う居宅サービス(居宅療養管理指導、訪問看護、訪問リハ及び通所リハ)であって、健康保険法の指定があったとき、介護保険法の指定があったものとみなされている事業所のこと。)

(※2) 指定事業所に介護療養型医療施設を含む場合の事業者を除く。(届出先は、都道府県知事)

2 業務管理体制の整備

業務管理体制は、事業者自ら組織形態に見合った合理的な体制を整備するものであり、事業者の規模や法人種別等により異なるものであること。また、省令で定める整備の基準は、事業者が整備する法令等遵守態勢の一部であることに留意する。

【法令等遵守^{※1}態勢^{※2}の概念図】

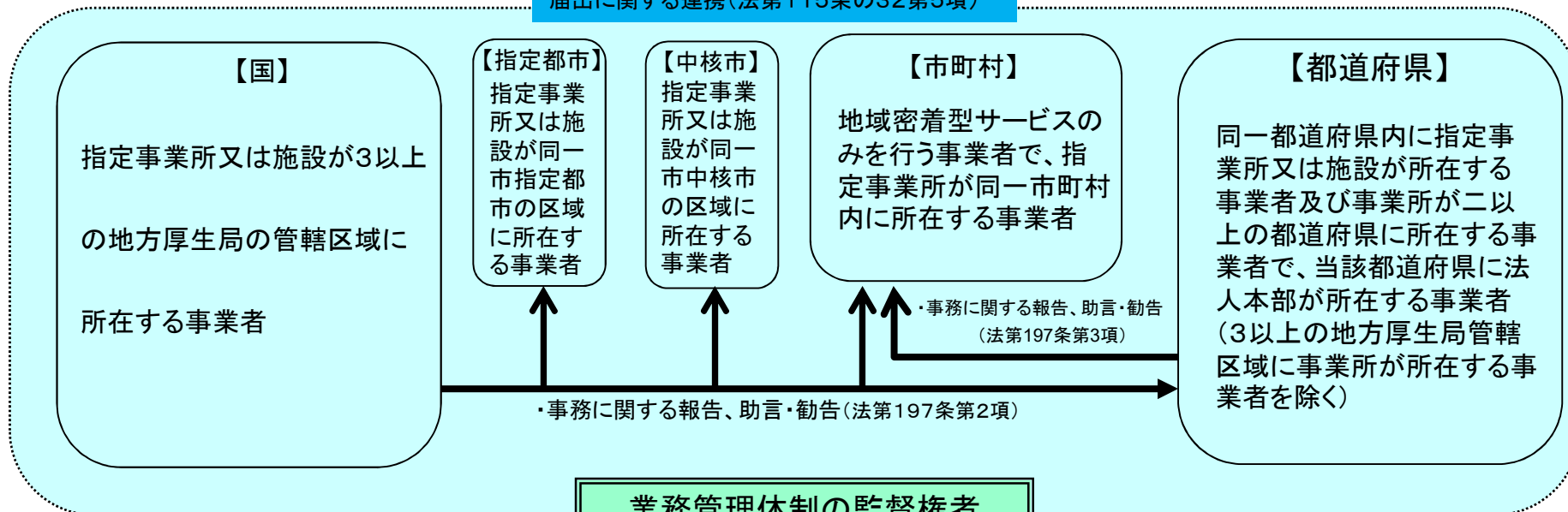


※1 法令等遵守とは、単に法令や通達のみを遵守するのではなく、事業を実施する上で必要な法令の目的(社会的要請)や社会通念に沿った適応を考慮したもの。

※2 「態勢」とは、組織の様式(体制)だけでなく、法令等遵守に対する姿勢や体制づくりへの取組みを指している。

3 業務管理体制の監督体制等

届出に関する連携(法第115条の32第5項)



業務管理体制の監督権者

・業務管理体制の整備に関する届出(法第115条の32第2項)

・報告、質問、立入検査の実施(法第115条の33)
・勧告、命令等(法第115条の34)

・指定事業所等の監査情報の提供
・報告等の権限行使の際の連携(法第115条の33第2項)
・指定等権者からの報告等実施の要請等(法第115条の33第3項 等)

介護サービス事業者

地域密着型サービス事業所

介護保険施設

居宅サービス事業所

等

事業所等の指定等権者

【市町村】

・地域密着型サービス事業所
・居宅介護支援事業所

【都道府県】

・居宅サービス事業所
・介護予防支援事業所
・介護保険施設

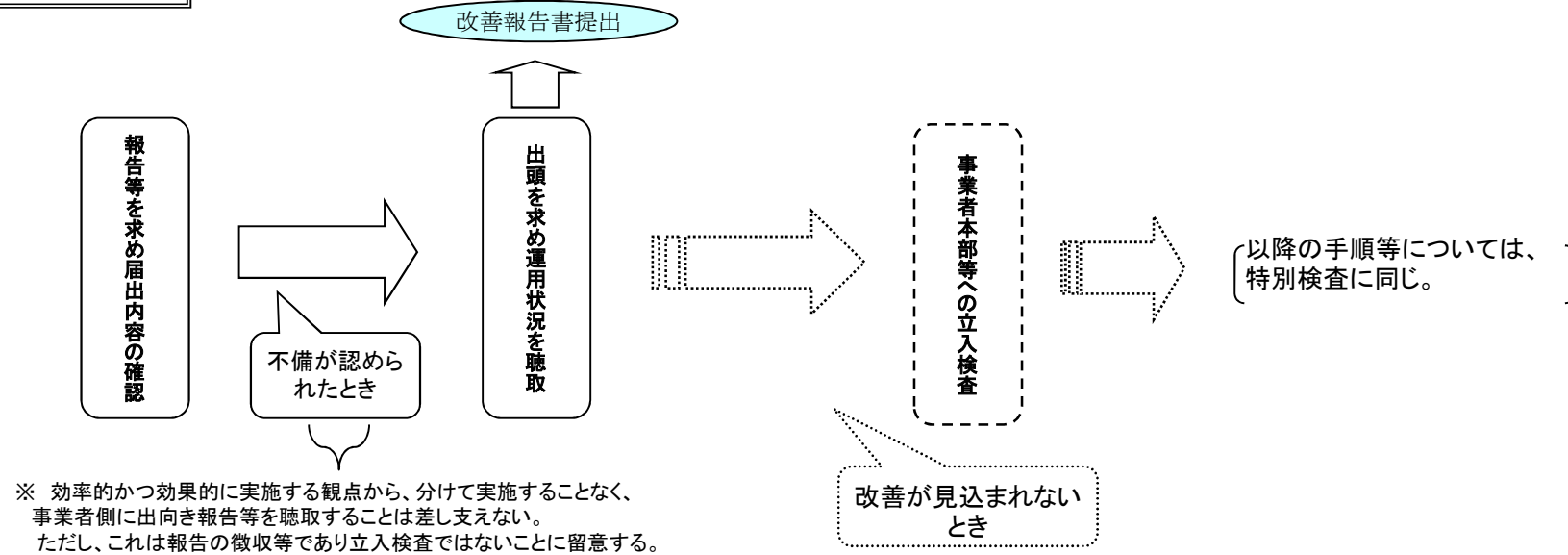
【指定都市・中核市】

・指定事業所等の監査の実施等(法第76条第1項 等)

4 業務管理体制整備等の監督方法

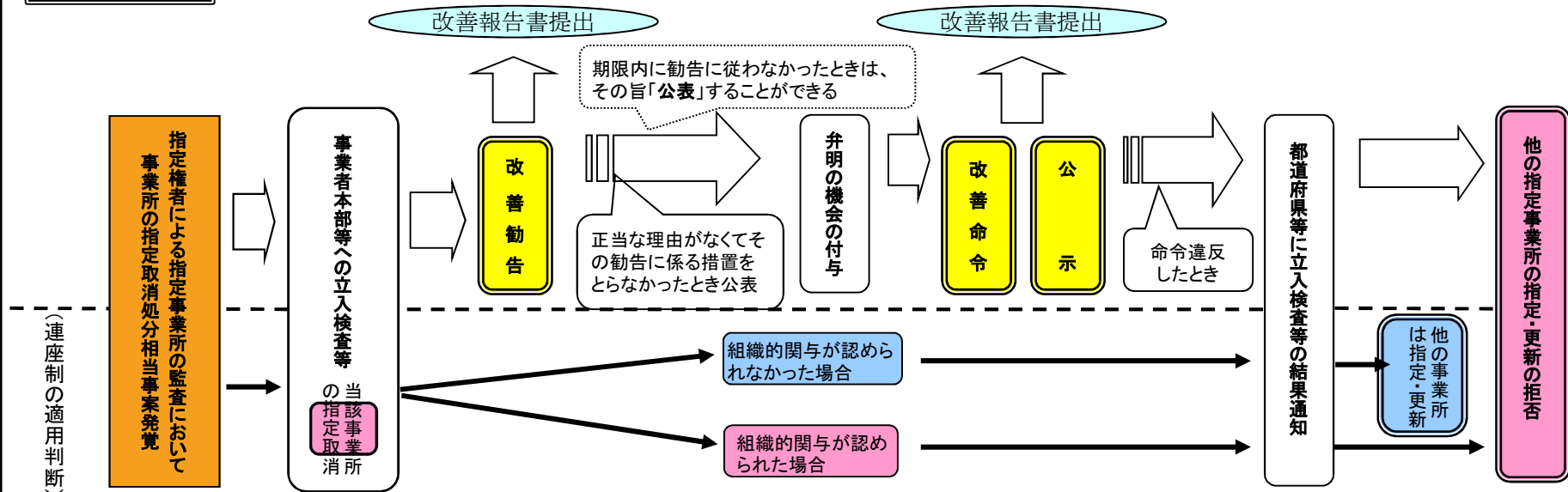
一般検査

（届出のあった業務管理体制の整備・運用状況を確認するために定期的に実施）



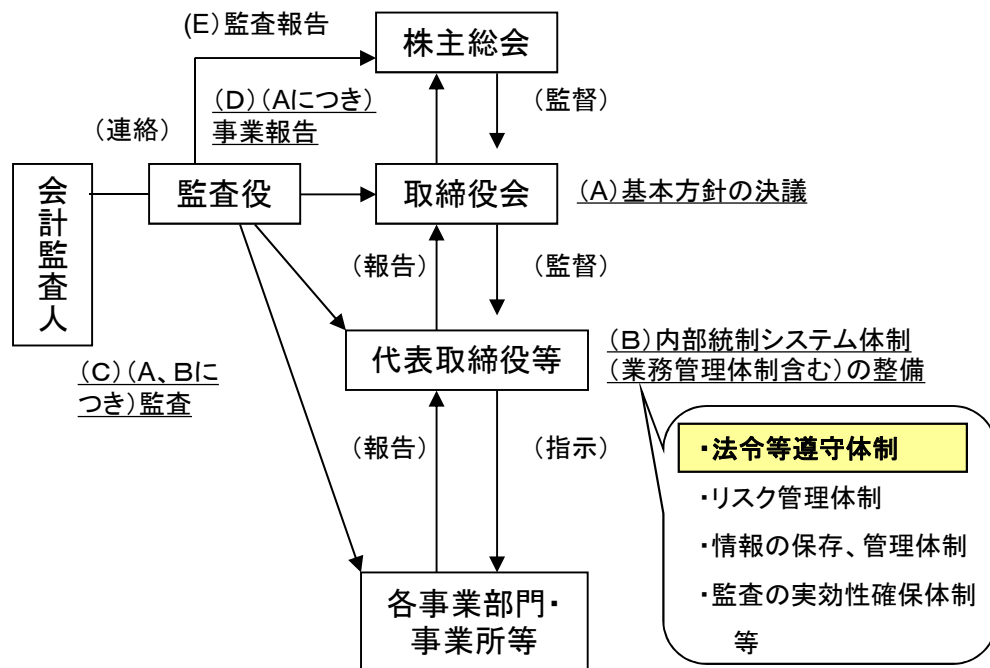
特別検査

（指定介護サービス事業所の指定取消処分相当事案が発覚した場合に実施）



5 業務管理体制を構築するプロセスと監督のイメージ

(会社法により求められる内部統制システム)



取締役	A 内部統制システムの基本方針の決議
代表取締役	B (Aを受け)内部統制システムの体制の整備 D Aの概要を事業報告に記載し、取締役会を経て株主総会に報告
監査役	C (A、Bにつき)監査 E (Cにつき)株主総会に監査報告

(注) システムの図は、監査役設置会社をベースとし一例示したものであり、事業者の規模や法人種別等により異なることに留意すること。

【立入検査での法令等遵守態勢の確認の視点】

1 方針の策定

- ①法令等遵守の状況を的確に認識し、法令等遵守態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方針を検討しているか。
- ②法令等遵守に係る基本方針を定め組織全体に周知させているか。
- ③方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

2 内部規程・組織体制の整備

- ①法令等遵守方針に則り、内部規程等を策定させ組織内に周知させているか。
- ②法令等遵守に関する事項を一元的に管理する態勢(体制)を整備しているか。
- ③各事業部門等に対し、遵守すべき法令等、内部規程等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか。

3 評価・改善活動

- ①法令等遵守の状況を的確に分析し、法令等遵守態勢の実効性の評価を行った上で、問題点等について検証しているか。
- ②検証の結果に基づき、改善する態勢を整備しているか。

届出・運用状況確認等

業務管理体制の整備に係る届出事務の電子申請化について

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 115 条の 32 に基づく業務管理体制の整備に係る届出については、従来、届出書の郵送等により提出をいただいているところですが、今般、行政手続きの簡素化及び効率化の推進の観点から厚生労働省において「業務管理体制の整備に関する届出システム」（以下、「届出システム」という。）が構築され、電子申請等による届出が可能となりました。

なお、届出システムの運用開始後についても従来どおり、郵送等による届出は可能です。

【業務管理体制の整備に関する届出システムURL】

<https://www.laicomea.org/laicomea/>

届出システムによる届出方法や操作方法につきましては、操作マニュアルを御確認ください。

※ 操作マニュアルは、届出システムよりダウンロードし、閲覧が可能です。

【参考】業務管理体制の整備に関する届出が必要な場合

介護保険法に基づき、全ての事業者は、業務管理体制を整備し、事業所等の展開の状況に応じ、以下 1 の事項について、関係行政機関に届け出る必要があります。（介護保険法第 115 条の 32 第 1 項及び第 2 項）

また、以下の 1 又は 2 の事項に変更がある場合についても、届出が必要となります。（介護保険法第 115 条の 32 第 3 項）

1 介護保険法施行規則（平成 11 年厚生省令第 36 号）第 140 条の 40 第 1 項第 1 号から第 4 号に基づく届出事項

第 1 号 事業者「名称」、「主たる事務所の所在地」、代表者「氏名」、「生年月日」、「住所」、「職名」

第 2 号 法令遵守責任者の氏名（フリガナ）及び生年月日

第 3 号 業務が法令に適合することを確保するための規程の概要

第 4 号 業務執行の状況の監査の方法の概要

2 介護保険法第 115 条の 32 第 2 項各号に掲げる区分の変更（届出先の変更）

事業所等の指定等により、事業者が管理する事業所が増減し、事業展開地域が変更となり、届出先区分の変更が生じた場合

◆詳細は、寝屋川市福祉部指導監査課のホームページを御確認ください。