

# 介護保険指導室関係



## 1 介護保険における指導監督業務の適切な実施について

介護保険法に基づく介護サービス事業者に対する指導監督については、高齢者の尊厳を守り、要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資する良質なケアが提供される体制を継続させることにより、介護保険制度への信頼性を維持し、国民の共同連帯の理念に基づく介護保険制度の持続可能性を高めるための重要な役割の一つとして期待されている。特に、介護保険制度の各サービスは、保険料と公費で賄われる公益性の高い事業である一方、多様な運営主体の参入が可能であることから、指導監督という事後規制が適切に機能されなければならない。

こうした中で、制度創設来、訪問介護、通所介護を始めとする居宅サービス事業者が増加し続けているのに加え、昨今、サービス付き高齢者住宅や有料老人ホームに居宅サービスが併設された形態の介護サービス事業者の参入が見られるなど、それに応じた指導監督業務量の増大や指導監督手法の多様性が求められている。また、今後の更なる高齢化の進展を踏まえると、このような傾向が継続していくことが予測できる。

したがって、各自治体におかれては、これら指導監督業務の趣旨・目的を踏まえつつ、外部環境の変化に対応した機能性の高い指導監督体制となるよう、一定の将来を見据えて、指導監督手法の重点化・効率化、指定都道府県事務受託法人・指定市町村事務受託法人制度の活用、管内市町村が行う指導との連携、管内の指導監督業務が全体として有機的に機能するための統制、情報管理、教育研修等の仕組みの整備を検討いただくとともに足下の業務を適切に実施する観点から、下記事項に留意の上、指導監督にあたっていただくようお願いする。

### (1) 指導・監査指針に基づいた指導監督の実施

介護保険における指導監督については、高齢者の尊厳を支えるよりよいケアを目指し、「介護保険施設等の指導監督について」(平成18年10月23日付老健局長通知)に基づき、介護サービス事業者等のサービスの質の確保・向上を図ることを主眼とする「指導」と、指定基準違反や不正請求が疑われる場合に、指定基準や報酬請求の事実内容等について挙証資料等をもとに把握し、介護保険法第5章の各規定に定められた権限を適切に行使する「監査」とを明確に区分しているところである。

各都道府県においては、引き続き、その趣旨に基づいて指導監督にあたっていただくとともに、管内市町村に周知いただき理解を促していただくようお願いする。

また、介護保険における指導監督業務の標準化については、これまでも厚生労働省としては、指導監督に係る専門的な知識の修得等を目的とした「介護保険指導監督中堅職員研修」を開催したり、これまでに文書で発出した運営基準や介護報酬の解釈に関するQ&Aの体系的な整理、HP等による公開、実地指導マニュアルの改訂等の取組を行ってきたところである。

今後も、各自治体との意見交換等を行いつつ、標準化に向けた取組を行うこととしているので、ご協力を願いたい。

#### ○ 介護保険指導監督中堅職員研修の開催

指導監督に係る専門的な知識の修得等を目的とした「介護保険指導監督中堅職員研修」については、平成26年度も以下のとおり引き続き実施することとしているので、関係職員の積極的な参加にご配慮願いたい。

##### 平成26年度 介護保険指導監督中堅職員研修

- 日 程 第1回 平成26年10月 1日(水)～ 3日(金)  
第2回 平成26年10月22日(水)～24日(金)
  - 会 場 国立保健医療科学院
  - 対象者 各都道府県(出先機関含む)及び指定都市、中核市において、指導監督、業務管理体制の監督業務に従事している指導的立場にある中堅職員
    - 第1回 都道府県職員(出先機関含む)
    - 第2回 指定都市・中核市職員
- ※ 研修カリキュラム等の詳細については別途連絡予定

## (2) 不正事案等に対する厳正な対応

介護サービス事業者による介護報酬の不正請求や運営基準違反等により、毎年度、指定等取消、指定の効力の全部又は一部停止等の処分が行われている。このような運営基準違反や介護報酬の不正請求、また、利用者への虐待行為等は、利用者に著しい不利益が生じるのみならず、介護保険制度全体の信頼を損なうものであり、引き続き、通報・苦情等により、そうした不正が疑われる情報があった場合には、関係部局とも協議の上、監査を実施していただくとともに、不正が確認された場合には、指定取消等の厳正な対応をお願いする。

一般的に、通報・苦情からの監査の実施については、情報の具体性、信憑性、証拠物の有無、通報・苦情者の状況等を踏まえて個別に判断いただいていると考えるが、その内容が利用者の生命・身体に関わる事案である場合は、迅速な決断と積極的な実行が必要かつ容認されるものと考えているので留意されたい。

なお、指定取消等の際には、利用者保護の観点から、当該事業者に対して代替事業者によるサービスの継続的利用が可能となるよう、受け入れ事業者の確保等を図るよう指導するとともに、関係自治体や関係居宅介護支援事業所等とも連携するよう留意されたい。

## (3) 指導監督の実施における留意点について

### ア 重点的かつ効率的な指導のための総合的な指導計画の策定

指導監督の実施においては、重点的かつ効率的な指導となるよう、その年度ごとに重点指導事項、指導対象選定方針、集団指導・実地指導といった手法の選択等を検討し、それらを反映した総合的な指導計画の策定に努めていただく必要がある。

特に、近年は、居宅サービス事業者の新規参入が増加する一方、自治体の人的資源にも制約があることから、一の介護サービス事業所に対する実地指導のサイクルが長期化する傾向が見受けられる。また、新規介護サービス事業者への指導監督が行き届きにくい側面もあるためか、事業開始時から指定基準や報酬請求に関する理解が不十分で、最終的に行政処分の対象となる事例が散見される。

よって、集団指導に一層の重点を置き、開催頻度の向上、対象介護サービス事業者の拡大や新規介護サービス事業者限定の研修会の創設等の工夫、一方、実地指導

は、新規介護サービス事業者、各種住宅併設型の介護サービス事業者への優先実施等、集団指導と実地指導の効果的な組合せにより、実状を踏まえた総合的かつ重点的な指導監督体制となるよう計画策定をされたい。

さらに、毎年度、計画と実績を比較検証して、より効果的な指導手法・体制に向けた改善を行うなどのPDCAサイクルを回していくことも重要である。

なお、都道府県から権限移譲された指定都市・中核市の中には、新たに対象となった事業種別に対する集団指導や実地指導の方針が明確化されていない場合も見受けられるので、該当市については早急に方針を確立されたい。

## イ 集団指導等の実施

集団指導は、介護サービス事業者が適正なサービス提供を行うために遵守すべき制度の内容等の周知徹底を図るほか、重要な情報伝達の間であることから、

- ① 実地指導や監査において指摘の多かった事項
- ② 行政処分を行った介護サービス事業所がある場合には、処分の原因となった不正の概要やその要因等

について分析を行い、注意喚起を図るなど、不正事案等の発生の未然防止に資するよう、その内容や実施方法について工夫されたい。

なお、最近の行政処分等に関する全国的な傾向については、資料を後掲しているので参考にしていきたい。

## ウ 実地指導の実施及び介護サービス事業者の事務負担の軽減

よりよいケアの実現のためには介護サービス事業者自身の取組が重要であり、そのような取組を支援する効果的な指導を行うためには、行政と介護サービス事業者の信頼関係が構築されていることが必要である。

特に、指導の際には、指導が必要と考える事項について、単に指摘をするのではなく、どのような理由で行っているのか、あるいはできていないのかをよく聴取して、改善に必要な本質的な原因を究明し、介護サービス事業者側と共通認識を持つとともに、指導事項に係る根拠規定や指導内容の趣旨・目的等についてより一層の懇切丁寧な説明をしていただきたい。また、効果的な取組を行っている介護サービ

ス事業所を積極的に評価し、他の介護サービス事業所へ広げるなど、サービスの質の向上に向けた指導の方法について工夫されたい。

一方、介護サービス事業所の理解不足等による不適切な事業運営や介護報酬請求も長期に渡った場合には利用者への影響や報酬の調整額も大きくなることから、新規介護サービス事業所や通報・苦情のあった介護サービス事業所に対しては、時期を逸せず適切かつ厳正な指導をお願いする。

なお、実地指導に当たっては、介護サービス事業者の事務負担軽減の観点も踏まえて、事前資料等の提出を求める場合であっても既存資料を活用するほか、指導を効果的に行うための必要最低限のものとなっているか検証し、継続的な見直しを行われたい。

このことは、同時に、指導を行う自治体側の負担の軽減に資する効果も考えられることから、指導体制・内容の工夫等も含め、限られた人的資源でより効率的な実地指導につながるよう積極的に検討されたい。

## エ 関係自治体等との連携

介護サービス事業所の指定は都道府県等が行い、保険給付は市町村が行っている。また、地域密着型サービスにおいて、複数の市町村が同一の介護サービス事業所を指定しているなど、一の介護サービス事業所には複数の自治体が関係を有している。このようなことから、関係する自治体が不正事案等に対して適切に対応するため、必要に応じて実地指導や監査を合同で行ったり、その結果や行政処分等の情報共有を図るなど十分な連携を図られたい。

さらに、不正等を行った介護サービス事業所が介護サービス以外の保健福祉サービスを実施していたり、一の介護サービス事業所で不正等が判明した場合に、同一の介護サービス事業者が運営する別の介護サービス事業所でも不正等が疑われることもある。このような場合には、医療関係部局、障害、生活保護等の福祉関係部局など関係部局、関係機関との連携、不正が疑われる他の介護サービス事業所の指定を行っている自治体への情報提供等についても配慮されたい。

また、都道府県におかれては、各市町村に対し、都道府県が行う集団指導の資料の提供等情報共有を行うなど、当該都道府県内の関係自治体が連携して効果的な指

導監督が行えるよう検討されたい。

さらに、管内の市町村の指導監督業務に当たる職員向けの研修会の開催、指導監督業務マニュアルの配布等について、積極的な取組をお願いしたい。

## 2 介護サービス事業者の業務管理体制に関する監督について

介護保険制度は、国民から集めた保険料と公費から成り立っている公的な制度であり、制度の健全な運営と国民からの信頼を確保するため、介護サービス事業者は、利用者等に対する適切なサービス提供のみならず、法令等の自主的な遵守が求められている。

このため、介護保険法に業務管理体制の整備・届出を位置付け、法令等遵守の義務の履行を制度的に確保し、不正行為を未然に防止するとともに、利用者等の保護と介護事業運営の適正化を図っていくことが最も重要であり、行政としても業務管理体制に関する監督を通じて、適切な助言を行い、介護サービス事業者自らが適切な体制を整備し、改善が図られるよう支援していく必要がある。

### (1) 介護サービス事業者に対する業務管理体制整備に関する届出の周知徹底

業務管理体制整備に関する届出は、介護保険事業への新規参入時、区分の変更及び届出事項に変更が生じた際に、その内容を遅滞なく届け出ることとされており、各自治体におかれては、各事由に係る届出未済防止の観点から、新規指定申請時、指定更新時、集団指導、実地指導など介護サービス事業者と接する機会を捉えて、制度の周知・届出状況の確認を行う等引き続き届出受理業務に遺漏のないようお願いする。

特に業務管理体制の整備に関する届出が未済の介護サービス事業者については、当該介護サービス事業者が運営する介護サービス事業所等の指定取消等の理由となり得るため、各都道府県等において未届介護サービス事業者が法令違反を行っている事業者であることを認識のうえ指導にあたられたい。

また、介護サービス事業者の事業展開地域拡大等に伴い所管行政機関に変更が生じた場合や届け出た事項に変更があったときについても、遅滞なく所管行政機関に届け出なければならないことから必要な届出がなされるよう指導にあたられたい。

所管行政機関に変更が生じた場合は、変更前と変更後の行政機関間との連携を図り、



円滑な事務処理にご留意願いたい。

業務管理体制データ管理システムの適正な運用にあたり、新規届出事業者の登録及び変更事項の届出入力については、その都度遅滞なく行うよう引き続きお願いする。

また、業務管理体制データ管理システムに掲載されている介護サービス事業所情報は、「介護保険事業者及び介護支援専門員システム」に取り込まれた情報であるため、各都道府県においては介護サービス事業所情報の「介護保険事業者及び介護支援専門員システム」へのデータ取込について引き続きご協力頂きたい。

なお、当該データ取込の際、エラーが生じている都道府県においては、老健局振興課までご照会頂きたい。

さらに、指定取消等事業所情報についても随時入力をお願いする。

## (2) 業務管理体制に係る確認検査

### ア 一般検査

一般検査は、介護サービス事業者が整備した業務管理体制について、定期的にその運用実態の報告を求め、当該介護サービス事業者の規模・組織形態等を勘案した上で有効に機能する仕組みとなっているか確認し、必要に応じて改善に向け介護サービス事業者が自主的に取組まれるよう助言を行うものである。

このため、平成22年度より各自治体において、所管介護サービス事業者数や地域の実情に応じ一般検査実施計画を策定のうえ、適切に実施されるようお願いしてたところであるが、一般検査を実施している自治体は増加してはいるものの、その実施状況は都道府県単位では全体の約77%、指定都市・中核市では約30%と低調である。未実施の自治体においては早急に一般検査の実施をお願いする。

また、各都道府県等における所管介護サービス事業者の多くは小規模事業者であることから、業務管理体制の整備に関する義務づけについての認識が不十分な介護サービス事業者も見受けられるため、制度の理解の促進及び不正行為の未然防止等につながるよう一般検査の実施にあたられたい。

一般検査の実施方法については、介護サービス事業者の業務管理体制の整備・運用状況を適切に確認できる方法であれば、書面検査、実地検査のどちらの手法でも差し支えなく、介護サービス事業所指導に付加した一体的実施や社会福祉法人に対

する指導監査との合同実施など、効率的な実施が有効である。

なお、平成24年度より指定障害福祉サービス事業者等においても業務管理体制の整備等が義務づけられ、検査が実施されているところであるが、介護サービス事業に併せて指定障害福祉サービス事業等を運営している事業者に対する一般検査については、担当部局間の連携を図り一体実施する等当該事業者の負担の軽減を図るとともに効率的な実施も検討されたい。

## イ 特別検査

特別検査は、介護サービス事業者の指定事業所等の指定等取消処分相当事案が発生した場合に、当該事業者について、不正行為を未然に防止できなかった業務管理体制の不備の確認・検証を行うとともに、併せて連座制の適用を判断するための不正行為への組織的関与の有無の確認を行うものである。

実施にあたっては、組織的関与の有無の検証にとどまらず、不正行為を未然に防止できなかった業務管理体制の不備の確認・検証についても適切に実施し、必要に応じ改善勧告等を行われたい。

特別検査の実施の契機としては、結果的に指定等取消処分に至った事案に限らず、指定等効力停止処分の事案等、特に業務管理体制の整備・運用状況の不備に起因すると考えられる事案が発生した場合なども想定されるので、不正事案の再発防止のため適時・適切な検査の実施にご配意願いたい。

なお、特別検査における改善勧告等については、業務管理体制データ管理システムの「お知らせ」欄において情報提供しているので参考にされたい。

### (3) 厚生労働省における確認検査結果の状況について

厚生労働省においては原則として実地において確認検査を実施しているが、平成25年度の主な指導事項に係る趣旨は以下のとおりであるので、各都道府県等の確認検査の参考とされたい。

- ・ 法令遵守責任者の役割が周知されていないため周知すること。
- ・ 介護サービス事業者が定めている法令遵守規程と実際の運用が異なっているため

改めること。

- ・ 内部通報の処理体制の整備を検討すること。
- ・ 事故・苦情の報告体制等を定め、報告の中に法令違反に起因するものがないか確認し必要に応じて全事業所に情報提供する等の取組を検討すること。

なお、これらの指導は、介護サービス事業者の規模等に応じた業務管理体制が整備されているか検証を行った結果であり、相対的な助言も含まれるが、各都道府県等においても介護サービス事業者の具体的取組を把握したうえ、不正事案の未然防止の観点等を踏まえ必要な指導を行われたい。

### 3 国及び自治体間の情報共有及び指導監督体制の整備等について

#### (1) 介護サービス事業所に対する処分を行う場合の情報提供

介護サービス事業所の指定等の取消又は効力停止の行政処分を行う際には、「介護保険法第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25年3月22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。

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。

#### (2) 業務管理体制監督権者と指定権者の連携等

広域的に事業展開を行う介護サービス事業者のように、介護サービス事業所の指定権者等と当該事業者の業務管理体制監督権者が異なる場合においては、円滑に業務を遂行するため、国、都道府県及び市町村間の密接な連携がより一層必要になることから、情報共有や情報提供に十分ご配慮願いたい。

国（本省及び地方厚生局）が業務管理体制監督権者である介護サービス事業者が運営する介護サービス事業所等に関する監査情報等については、幅広く情報提供いただくとともに、指定等取消処分相当事案となった場合には、特別検査の実施要請をして

いただくようお願いする（権限の行使要請の様式は平成21年6月24日付け老指発第0624001号介護保険指導室長通知を参照）。

また、各自治体において特別検査を実施した場合には、速やかに当室あて情報提供をしていただくよう引き続きお願いする（報告の様式等は前述介護保険指導室長通知を参照）。

### （3）自治体における体制整備

一部の自治体においては、自治体の指導監督体制に比して所管する介護サービス事業所数が多く、また、急な監査業務等のため、介護サービス事業所に対する十分な指導がなされていないところもある。各自治体におかれては、業務管理体制に関する監督業務への対応を含め、サービスの質の確保・向上を図る観点から適切な指導監督を行えるよう、必要な人員の配置や介護保険制度を熟知した担当者の配置、指定都道府県事務受託法人・指定市町村事務受託法人制度の活用を検討いただくなどの実施体制の整備について、引き続きご配意願いたい。

### （4）指導監督業務の事務・権限の移譲

平成25年12月20日に「事務・権限の移譲等に関する見直し方針について」が閣議決定されたことにより、今通常国会に「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律案（仮称）」が提出され、平成27年度から以下の事務・権限が移譲される予定である。

#### ○ 地方厚生局から都道府県へ移譲される事務・権限

- ・ 介護サービス事業者（介護サービス事業所が二以上の都道府県の区域に渡る事業者）の業務管理体制の整備に関する監督（※本省所管分は除く）
- ・ 市町村（指定都市・中核市を除く。）が行う介護サービス事業所の指定及び指導監督等に関する市町村指導

#### ○ 都道府県から指定都市へ移譲される事務・権限

- ・ 介護サービス事業者（全ての介護サービス事業所等が一の指定都市の区域内に

ある介護サービス事業者)の業務管理体制の報告の受理・命令等

(※中核市へは移譲されない)

このため、各都道府県及び指定都市においては、必要な体制整備を図るとともに、円滑な事務の引き継ぎ等に協力いただきたい。

#### (5) その他

平成26年度においても、引き続き、本省及び地方厚生局において、自治体への実地ヒアリングを実施することとしているので、了知されたい。

また、各自治体における介護サービス事業所等への指導監督の実施状況等についても、引き続き報告の依頼をさせていただくこととしているので、了知されたい。

