

## I. 指定地域密着型サービス事業者に対する指導・監査について

介護保険における指導・監査については、「介護保険施設等の指導監査について」（平成18年10月23日付老健局長通知）により、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、指定基準や報酬請求の事実内容等について挙証資料等を基に把握し、介護保険法の規定に定められた権限を適切に行使する「監査」に区分されます。

### (1) 指導

#### ① 集団指導

適切なサービスを提供するために必要な情報伝達の間として、遵守すべき法令の内容や各種サービス提供の取扱い、報酬請求に関する事項などの基本的な内容について周知徹底するもの

#### ② 実地指導

個々の利用者に対応した「サービスの質の確保と向上」、「尊厳の保持」及び「高齢者虐待防止」とともに、適正な介護報酬の請求等について指導を行うもの

※ 著しい運営基準違反が認められ、利用者の生命等に危険がある場合、又は報酬請求指導の際に不正が確認され、著しく悪質な請求と認められる場合には監査に変更【平成28年度改正事項】

これまで実地指導は、あらかじめ実施日等を文書にして実施していたが、国の指導指針の改正に伴い、平成28年度か、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所の日常におけるサービスの提供状況を確認できないと認める場合は、事前に通告を行うことなく、実地指導を実施できることになりました（当日の指導開始時に文書で実施を通知）。

### (2) 監査

通報等により入手した各種情報により、指定基準違反や不正請求の事実が認められる場合、又は、疑いがある場合に、事業所に対して立入検査等により監査を実施します。（原則として、事前に通告を行うことなく実施します。）

また、指定基準違反等と認める場合は、必要により勧告・命令、指定等の全部又は一部の効力停止及び指定の取消等の行政上の措置を行う。

### (3) 指導の方針

実地指導は、原則として指定期間の6年に1回以上行います。新たに指定した事業所に関しては、開設後1年以内に実地指導を行う場合もあります。

監査に関しては、介護保険法に基づき通報等があった場合、随時実施します。

なお、令和元年5月の厚生労働省通知「介護保険施設等に対する実地指導の標準化・効率化等の運用指針について」により、実地指導の「標準確認項目」、「標準確認文書」が示されました。今後の実地指導は、この運用方針を参酌して実施いたします。

(4) 実地指導の流れ

- |                 |                                       |
|-----------------|---------------------------------------|
| ① 概ね指導実施日の1ヶ月前  | 蕪崎市から対象事業所へ実地指導通知を送付                  |
| ② 実地指導実施日7～10日前 | 対象事業所は、事前提出書類を蕪崎市へ提出                  |
| ③ 実地指導実施        |                                       |
| ④ 実地指導実施後概ね1ヶ月  | 蕪崎市から対象事業所へ結果通知を送付<br>(指摘事項がない場合は終了)  |
| ⑤ 結果通知後1ヶ月以内    | 是正改善報告のある場合：<br>対象事業所は、是正改善報告を指定権者へ提出 |

★令和2年度実地指導について

令和3年3月：2事業者実施（地域密着型通所介護事業所）

(5) 昨年度の実地指導状況

- ① 実施状況（令和元年度）
- |                   |      |
|-------------------|------|
| 指定地域密着型通所介護事業所    | 1事業所 |
| 指定認知症対応型共同生活介護事業所 | 1事業所 |
- ② 過去の主な指摘事項・要望事項
- ア) 運営基準等
- (a) 夜勤等で長時間勤務の職員もいるので、職員の健康管理に留意すること。
  - (b) 職員の急な休暇等にも対応できるような勤務体制の整備を図ること。
  - (c) 生活相談員の勤務実績を書類で確認できなかった。
  - (d) 職員研修の参加者を確認できる記録がなかった。
  - (c) 運営推進会議の実施時期を改善すること。
  - (e) 事故報告書の報告漏れがあった。
  - (d) 非常災害に対する訓練について、地域住民との連携した実施も検討すること。
- イ) サービス計画等に関する事項
- (a) 基本情報に利用者の生活歴、病歴等の情報が不足するものが見受けられた。
  - (b) 利用者の状態にあった計画立案を心掛けること。
  - (c) 計画書の日付や利用者及び家族の意向が空白となっているものがあった。
  - (d) 個別計画書・提供票に添ったサービスを提供すること。
  - (e) サービス担当者会議には、都合のつく限り積極的に参加すること。
  - (f) 個別援助プログラムは、個別性を持たせた内容とすること。
  - (g) 評価しやすい目標設定を心掛けること。
  - (h) 利用者によってアセスメントシートがあるものもないものがあった。
  - (i) 介護計画の目標は、ケアプランに沿った目標設定を心掛けること。
  - (j) 短期目標とモニタリングの内容に整合性のないものが見受けられた。
  - (k) 目標達成状況について、その理由も記載できるとよい。

# 介護保険施設等に対する実地指導の標準化・効率化等の運用指針の概要

## 背景

介護サービス事業所の増加

自治体間の確認項目や実施状況に差異

## 運用指針の内容

### 標準化・効率化が必要

・「標準確認項目」「標準確認文書」の設定

・原則として「標準確認項目」以外の項目の確認は行わず、「標準確認文書」以外の文書は求めない。

・実地指導の所要時間の短縮

・標準確認項目を踏まえて実地指導を行うことで、一の事業所あたりの所要時間の短縮を図る。

・実地指導の頻度

・事業所の指定有効期間内（6年間）に1回実施することを基本とし、過去の実地指導等において問題がないと認められる事業所は集団指導のみとすることも可能とする。

・同一所在地等の実地指導の同時実施

・同一所在地や近隣の事業所に対しては、できるだけ同日又は連続した日程で実施することとする。

・関連する法律に基づく指導・監査の同時実施

・老人福祉法等に基づく指導・監査等との合同実施については、同日又は連続した日程での実施を一層推進する。

・運用の標準化

・実施通知は原則として実施の1ヶ月前までに通知するとともに、当日の概ねの流れもあらかじめ示すものとする。  
・利用者の記録等の確認は原則3名（居宅介護支援事業所については、原則、介護支援専門員1人あたり1～2名）までとする。

・実地指導における文書の効率的活用

・確認する文書は原則として実地指導の前年度から直近の実績までの書類とする。  
・事前又は当日の提出文書は1部とし、自治体が既に保有している文書の再提出は不要とする。

## その他の留意事項

・担当者の主観に基づく指導は行わない。

・高圧的でない言動による事業者との共通認識に基づく適切な助言の実施。

・事業所管理者以外への同席は可能（実情に詳しい従業者等）。

など

## 効果

サービスの質の確保

利用者保護

## より多くの事業所を指導

老指発0529第1号  
令和元年5月29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

厚生労働省老健局総務課介護保険指導室長  
( 公 印 省 略 )

#### 介護保険施設等に対する実地指導の標準化・効率化等の運用指針について

平素より、介護保険法の施行にあたり多大なご尽力を賜り、御礼を申し上げます。

介護サービス事業所・施設（以下「事業所」という。）に対する実地指導については、「介護保険施設等の指導監督について」（平成18年10月23日付け老発第1023001号老健局長通知）（以下「指導監督通知」という。）等に基づき行われているところですが、指導監督通知発出後、一定期間が経過し、全国の自治体毎に指導の内容や確認項目・確認文書に様々な差異が生じているとともに、一部の自治体においては実地指導の実施が低調な状況が見受けられます。

実地指導は、各事業所における利用者の生活実態、サービスの提供状況、報酬基準の適合状況等を直接確認しながら事業者の気づきを促すなど、より良いケアの実現及び保険給付の適正化を図るために有効であり、これまで、指定の有効期間内に最低でも1回以上は実地指導を行うよう助言しているところですが、事業所が年々増加傾向にある中、実地指導は集団指導と併せて効果的に実施するなど一層の効率化が求められています。

また、平成30年度の厚生労働省老人保健健康増進等事業における「実地指導の効率性の向上に資する手法等に関する調査研究」、「実地指導における文書削減に関する調査研究」等において、自治体、事業所の双方が個別の指摘事項の改善等を通じ、事業所運営の改善につながっていること、指導の標準化を図ることによって自治体及び事業者双方の事務負担の軽減が図られ、より効率的な実地指導が可能となることが報告されており、より多くの事業所に対して実地指導を行うことが介護保険制度における介護サービスの

質の確保、利用者保護等に資すると考えられます。

については、指導の標準化・効率化及び指導時の文書削減を図り、実地指導の実施率を高める観点から、別添のとおり「実地指導の標準化・効率化等の運用指針」を定めました。これにより、一部の項目や文書を確認しないこととなりますが、実地指導の効率性を向上させ、より多くの実地指導を行うことが重要と考えられることから、今後は、指導監督通知及び本指針を踏まえて実地指導を行っていただきますようお願いいたします。

また、都道府県におかれましては、貴管内の市町村（指定都市及び中核市を除き、特別区を含む）に対して周知いただきますようお願いいたします。

なお、指導監督通知の別添1介護保険施設等指導指針において別に定める「介護保険施設等実地指導マニュアル（平成22年3月改訂版）（平成22年3月31日老指発0331第1号本職通知）」（以下「マニュアル」という。）と本指針との関係等については、今後、本指針に基づく実地指導の実施状況及び課題等を、一定期間経過後アンケート調査等により把握し、それを踏まえて改善を図ることとしており、マニュアルについてもそれに併せて見直す予定ですので、あらかじめご了承ください。

別添

## 実地指導の標準化・効率化等の運用指針

### 1 実地指導の標準確認項目等

実地指導は、別紙「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき、実施するものとする。これは代表的な7種類のサービス\*に関して介護サービスの質の確保、利用者保護等の観点から重要と考えられる標準的な確認項目及び確認文書について定めたものである。

なお、7種類のサービス以外のものについては、別紙を参考に、各自治体において「標準確認項目」及び「標準確認文書」を検討の上、適宜反映させるものとする。

「標準確認項目」以外の項目は、特段の事情がない限り行わないものとし、「標準確認文書」以外の文書は原則求めないものとする。

また、実地指導を進める中で、不正が見込まれる等、詳細な確認が必要と判断する場合は、監査に切り替え、「標準確認項目」及び「標準確認文書」に限定せず、必要な文書を徴し確認するものとする。

\*・・・訪問介護、通所介護、介護老人福祉施設、居宅介護支援事業所、  
認知症対応型共同生活介護、介護老人保健施設、訪問看護

### 2 実地指導の所要時間の短縮

実地指導の所要時間については、「標準確認項目」を踏まえることで、一の事業所当たりの所要時間をできる限り短縮するとともに、1日で複数の事業所の実地指導を行うなど事業所と自治体双方の負担を軽減し、実地指導の頻度向上を図ること。

### 3 実地指導の頻度

実地指導の頻度については、事業所の指定有効期間に最低でも1回以上は実施することを基本としつつ、本指針に基づく実地指導の標準化及び効率化等を図ってもなお十分な実施頻度の確保が困難な場合には、過去の実地指導等において、事業運

営に特に問題がないと認められる事業所の頻度を緩和し、集団指導のみとすることなども検討すること。

#### 4 同一所在地等の実地指導の同時実施

同一所在地や近隣に所在する事業所に対する実地指導については、できるだけ同日又は連続した日程で行うなどにより、効率化を図ること。

#### 5 関連する法律に基づく指導・監査の同時実施

老人福祉法等介護保険法に関連する法律に基づく指導・監査等との合同実施については、自治体の担当部門間で調整を行い、事業者の状況も踏まえ同日又は連続した日程で行うことを一層推進すること。

#### 6 運用の標準化

実地指導の実施に際しては、原則として1ヶ月前までに事業所へその旨通知するとともに、実地指導当日の確認が円滑に行えるよう、当日の概ねの流れをあらかじめ示すものとする。

利用者へのケアの質を確認するためにその記録等を確認する場合は、特に必要と判断する場合を除き、原則として3名以内とすること。

ただし、居宅介護支援事業所については、原則として介護支援専門員1人あたり1名～2名の利用者についてその記録等を確認するものとする。

#### 7 実地指導における文書の効率的活用

実地指導において確認する文書は、原則として実地指導の前年度から直近の実績に係る書類とすること。

また、事業所に事前又は指導の当日提出を求める資料の部数は1部とし、自治体が既に保有している文書（新規指定時・指定更新時・変更時に提出されている文書等）については、再提出を求めず、自治体内での共有を図るものとする。

#### 8 留意事項

- ・ 実地指導にあたっては、担当職員の主観に基づく指導や、当該事業所に対する前回の指導内容と根拠なく大きく異なる指導を行わないよう留意すること。

- 個々の指導内容については具体的な状況や理由を良く聴取し、根拠規定やその趣旨・目的等について懇切丁寧な説明を行うこと。
- 高圧的な言動は控え、改善が必要な事項に対する指導やより良いケア等を促す助言等について、事業者との共通認識が得られるよう留意すること。
- 効果的な取り組みを行っている事業所については、積極的に評価し、他の事業所へも紹介するなど、介護サービスの質の向上に向けた指導の手法について工夫すること。
- 実地指導の際、事業所の対応者については、必ずしも当該事業所管理者に限定することなく、実情に詳しい従業者や事業所を経営する法人の労務・会計等の担当者が同席することは問題ないこと。

認知症対応型共同生活介護における標準確認項目と標準確認文書

標準確認項目		標準確認文書	
人員	従業者の員数 (第 90 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対し、職員数は適切であるか</li> <li>・計画作成担当者は必要な研修を受けているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務実績表／タイムカード</li> <li>・勤務体制一覧表</li> <li>・従業員の資格証</li> </ul>
設備	(第 93 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的に沿った使用になっているか【目視】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平面図</li> </ul>
運営	内容及び手続の説明及び同意 (第 3 条の 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者又はその家族への説明と同意の手続きを取っているか</li> <li>・重要事項説明書の内容に不備等はないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明書</li> <li>・利用契約書（利用者又は家族の署名、捺印）</li> </ul>
	受給資格等の確認 (第 3 条の 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期限を確認しているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険番号、有効期限等を確認している記録等</li> </ul>
	入退居 (第 94 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居申込者が認知症であることを確認しているか</li> <li>・利用者の心身の状況、生活歴、病歴等の把握に努めているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アセスメントシート</li> <li>・モニタリングシート</li> <li>・認知症対応型共同生活介護計画</li> <li>・診断書</li> </ul>
	サービス提供の記録 (第 95 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症対応型共同生活介護計画にある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るか</li> <li>・日々のサービスについて、具体的な内容や利用者の心身の状況等を記録しているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供記録</li> <li>・業務日誌</li> <li>・モニタリングシート</li> </ul>
	利用料等の受領 (第 96 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの費用徴収は適切に行われているか</li> <li>・領収書を発行しているか</li> <li>・医療費控除の記載は適切か</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書</li> <li>・領収書</li> </ul>
	指定認知症対応型共同生活介護の取扱方針 (第 97 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行っていないか</li> <li>・身体拘束等の適正化を図っているか（身体拘束を行わない体制づくりを進める策を講じているか）</li> <li>・やむを得ず身体拘束をしている場合、家族等に確認しているか</li> <li>・自らの質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受け、結果を公表しているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体的拘束廃止に関する（適正化のための）指針</li> <li>・身体的拘束の適正化検討委員会名簿</li> <li>・身体的拘束の適正化検討委員会議事録</li> <li>・（身体拘束がある場合）入所者の記録、家族への確認書</li> <li>・外部評価の結果</li> </ul>
	認知症対応型共同生活介護計画の作成 (第 98 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の心身の状況、希望等を踏まえて認知症対応型共同生活介護計画が立てられているか</li> <li>・アセスメントを適切に行っているか</li> <li>・サービス担当者会議等により専門的意見を聴取しているか</li> <li>・認知症対応型共同生活介護計画を本人や家族に説明し、同意を得ているか</li> <li>・認知症対応型共同生活介護計画に基づいたケアの提供をしているか</li> <li>・目標の達成状況は記録されているか</li> <li>・達成状況に基づき、新たな認知症対応型共同生活介護計画が立てられているか</li> <li>・定期的にモニタリングを行っているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症対応型共同生活介護計画（利用者又は家族の署名、捺印）</li> <li>・アセスメントシート</li> <li>・サービス提供記録</li> <li>・モニタリングシート</li> </ul>

介護等 (第 99 条)	・原則として、利用者が介護従業者と食事や清掃、洗濯、買物、園芸、農作業、レクリエーション、行事等を共同で行うよう努めているか。	・サービス提供記録 ・業務日誌
緊急時等の対応 (第 80 条)	・緊急時対応マニュアル等が整備されているか ・緊急事態が発生した場合、速やかに協力医療機関に連絡しているか	・緊急時対応マニュアル ・サービス提供記録
運営規程 (第 102 条)	・運営における以下の重要事項について定めているか 1.事業の目的及び運営の方針 2.従業者の職種、員数及び職務内容 3.利用定員 4.指定認知症対応型共同生活介護の内容及び利用料その他の費用の額 5.入居に当たっての留意事項 6.非常災害対策 7.その他施設の運営に関する重要事項	・運営規程 ・重要事項説明書
勤務体制の確保等 (第 103 条)	・サービス提供は事業所の従業員によって行われているか ・委託は調理業務や洗濯等、入所者の処遇に直接影響を及ぼさない業務であるか ・資質向上のために研修の機会を確保しているか	・雇用の形態（常勤・非常勤）がわかる文書 ・研修計画、実施記録
定員の遵守 (第 104 条)	・入居定員を上回っていないか	・業務日誌 ・国保連への請求書控え
非常災害対策 (第 82 条の 2)	・非常災害（火災、風水害、地震等）対応に係るマニュアルがあるか ・非常災害時の連絡網等は用意されているか ・防火管理に関する責任者を定めているか ・消火・避難訓練を実施しているか ・運営推進会議を活用し、地域住民との密接な連携体制の確保に努めているか	・非常災害時対応マニュアル（対応計画） ・運営規程 ・避難訓練の記録 ・通報、連絡体制 ・消防用設備点検の記録
衛生管理等 (第 33 条)	・必要に応じて衛生管理について、保健所の助言、指導を求め、密接な連携を保っているか ・感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を講じているか ・従業者の日々の感染罹患状況や健康状態を確認しているか ・空調設備等により施設内の適温の確保に努めているか	・感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修の記録
秘密保持等 (第 3 条の 33)	・個人情報の利用に当たり、利用者及び家族から同意を得ているか ・退職者を含む、従業員が利用者の秘密を保持することを誓約しているか	・個人情報同意書 ・従業員の秘密保持誓約書
広告 (第 3 条の 34)	・広告は虚偽又は誇大となっていないか	・パンフレット／チラシ
苦情処理 (第 3 条の 36)	・苦情受付の窓口があるか ・苦情の受付、内容等を記録、保管しているか ・苦情の内容を踏まえたサービスの質向上の取組を行っているか	・苦情の受付簿 ・苦情者への対応記録 ・苦情対応マニュアル

	地域との連携等 (第 34 条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議を定期的を開催しているか</li> <li>・運営推進会議において、活動状況の報告を行い、評価を受けているか</li> <li>・運営推進会議で上がった要望や助言が記録されているか</li> <li>・運営推進会議の会議録が公表されているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議の記録</li> </ul>
	事故発生時の対応 (第 3 条の 38)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故が発生した場合の対応方法は定まっているか</li> <li>・市町村、家族、介護支援専門員等に報告しているか</li> <li>・事故状況、対応経過が記録されているか</li> <li>・損害賠償すべき事故が発生した場合に、速やかに賠償を行うための対策を講じているか</li> <li>・再発防止のための取組を行っているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故対応マニュアル</li> <li>・市町村、家族、介護支援専門員等への報告記録</li> <li>・再発防止策の検討の記録</li> <li>・ヒヤリハットの記録</li> </ul>

注) ( ) は指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）の該当条項