



運営指導と 監査について

令和6年度 集団指導

群馬県 健康福祉部福祉局

監査指導課

説明の流れ

- 1 指導監査の類型
- 2 運営指導の重点確認項目
- 3 運営指導の流れ
- 4 監査の概要
 - (1) 目的と結果
 - (2) 群馬の処分事例(令和5年度監査分)
- 5 行政処分の主な事例について
 - (1) 不正請求
 - (2) 人格尊重義務違反
 - (3) 人格尊重義務違反の処分事例(全国・抜粋)
- 6 業務管理体制の検査について
 - (1) 検査の種類
 - (2) 検査の着眼点
 - (3) 参考 事例集のご案内

1 指導監査の 類型

介護保険サービスの指導監査は、

「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して実施しています。

(1) 集団指導

保険制度の改正内容、報酬の算定方法、問題事例等について、WEB形式により周知徹底を行います。

(2) 運営指導

介護保険法第24条の規定に基づき、基準条例や報酬告示等を満たしているかどうか、事業所に赴き、関係書類の調査や関係職員へのヒアリングにより行います。

頻度は、指定更新期間内に1回を標準として定期的に行っていますが、運営指導における指摘の数、苦情の有無、集団指導の出席の状況等を総合的に考慮して連続で実施する場合があります。

(3) 監査

介護保険法第76条等の規定に基づき、著しい基準違反や報酬の不正請求及び介護保険サービスを実施している中で起こった高齢者虐待が疑われた場合等に、当該違反等の事実確認のために実施します。

2 運営指導の 重点確認項目

「自主点検表」で網羅的に確認していますが、特に、次の事項に重点を置いています。

※「自主点検表」は群馬県HPに掲載。

トップページ>「介護保険事業者自主点検表」で検索してください。

運営指導

- 1 基準条例に規定する人員基準及び運営基準を満たしているか。
- 2 サービスの提供に当たって、「自立支援」及び「人格尊重」を基本方針とし、
 - ①事業所としてアセスメントを実施し
 - ②サービス担当者会議への参加
 - ③ケアプランの作成・ケアプランに沿ったサービス計画の作成
 - ④サービスの提供
 - ⑤実施したサービスの評価までの一連のプロセスが適切に行われているか。



報酬請求指導

報酬告示等に基づき、介護報酬の請求を適切に行っているか。

- 1 人員基準欠如に該当しないか。
- 2 基本報酬の算定に当たって、算定基準を満たしているか。
- 3 加算を算定する場合、加算要件を満たしているか。



2 運営指針

「自主点検表」は群馬県HPに掲載されていますが、詳しくは「運営指針」をご覧ください。

※「自主点検表」は群馬県HPに掲載されています。
トップページ>「介護保険事業運営指針」>「自主点検表」で検索してください。

事業者には自らが提供するサービスの質を評価する義務（社会福祉法第78条、介護保険法第73条他）や、業務管理体制を整備する義務（介護保険法第115条の32）があります。

運営する上で、基準上あるべき記録や文書がない場合、関係する文書同士又は事業者側の説明内容と矛盾がある場合、サービスを行っていたかどうか分からない場合は、**報酬請求はできません**。

事業者自らが法令や基準への適合性を点検し、自らの事業経営に責任を持ち、関係法令等、介護保険のルールを守ることができるよう努めてください。

。
を基本方針と



準を満
たしているか



3 運営指導の流れ

※ 実地指導の留意事項
(群馬県実施の場合)

1 実施通知

実施日時、事前提出資料、当日準備資料をお知らせします。



2 事前提出資料の送付

実施日の概ね1週間前(施設系は2週間前)までに当課までメール等で送付してください。



3 運営指導 当日

居宅系 午前、午後で1事業所ずつ
10時～12時 13時半～15時半
施設系 概ね 10時～16時(12時～13時昼休み)



※県担当者2名から3名、併設居宅サービスがある場合は1サービスにつき1名が検査に出向きます。

4 監査の概要

(1) 目的と結果

監査の目的

監査は、著しい基準条例違反及び不正請求等が疑われた場合に、公益侵害を排除することを目的として実施します。

監査の結果

介護保険法に規定されている処分事由に該当するか否かで次のとおりの結果となります。

処分事由に非該当 ＝行政指導

- I なし
- II 注意
- III 指摘
- IV 改善勧告

処分事由に該当 ＝行政処分

- I 一部効力停止
(新規利用者受入停止、報酬カット)
- II 全部効力停止
(営業停止)
- III 指定取消

人員基準違反等の疑い

パターン1

不正請求、人格尊重義務違反または重大かつ明白な基準違反等の介護保険法の処分事由に該当

パターン2

人員基準違反
設備基準違反
運営基準違反

パターン3

人員基準違反
設備基準違反
運営基準違反

期限を定めて
改善勧告

期限を定めて
改善命令
※事業所名等
を公示

- 1 指摘
- 2 注意
- 3 口頭

正当な理由なく措置
を取らなかったときは
命令に移行

命令に従わない場合は
不利益処分

不利益処分

- 1 一部効力停止
- 2 全部効力停止
- 3 指定取消

※事業所名、代表
者氏名、違反内容
等を公示

(2) 群馬の処分事例 (令和5年度監査分)

令和5年度監査分の事例における介護保険事業者の行政処分は1件で、指定の一部効力停止でした。処分事由は右のとおりです。

なお、監査の結果が行政指導である改善勧告に留まったが、1千万円を超過する自主返還額が見込まれた法人もありました。

事例1（営利法人、通所介護）

不正請求

- 看護職員の人員基準を欠如した月があり、減算を行わなければならない状態であるにもかかわらず、人員基準欠如減算を実施せずに介護給付費を請求受領。

不正不当

- 県に対して、看護職員を配置したとする虚偽の勤務表を提示した。



5 行政処分の 主な事例につ いて

行政な処分の主な事例は

(1)不正請求

(2)人格尊重義務違反

の2つとなっています。

各項目について、どういった内容のものであるか、また留意事項について説明します。

(1)不正請求

不正請求には、おおむね5つの類型があります。

- ①書類を改ざん・ねつ造して架空請求
- ②減算要件に該当しているにもかかわらず減算せずに介護報酬を請求
- ③加算要件に該当していないにもかかわらず介護報酬を請求
- ④同一時間帯に二つのサービスが重なっているのに二重請求
- ⑤実施記録を作成せずに介護報酬を請求

留意事項

1 故意・過失は行政処分する必須要件ではない。
外形的に上記の類型に該当すれば、処分対象となります。

2 監査において、虚偽答弁、虚偽報告、監査妨害を行ったり、指定申請で虚偽報告をしている場合は、ほとんどが指定取消となっています。

5 行政処分 の主な事例について

行政な処分の主な事例は

(1)不正請求

(2)人格尊重義務違反

の2つとなっています。

各項目について、どういった内容のものであるか、また留意事項について説明します。

(2)人格尊重義務違反

介護保険法及び基準条例の基本理念の一つとして規定されている「人格尊重義務」に違反すること。最も象徴的なものは、「身体拘束等を含む高齢者虐待」です。

当該違反は、介護保険法上、取消等の処分事由となっています。

留意事項

人格尊重義務違反だけでなく高齢者虐待防止法違反に該当する場合は処分程度が重くなります。

象徴的な遵守項目に右のものがあり、これに違反している場合、介護保険法上、取消等の処分事由となっています。

ア 研修の実施、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高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること

イ 市町村への通報義務

5 行政処分の 主な事例につ いて

虐待を目撃した、または虐待が起こってしまったら、速やかに通報等の対応をしてください。



虐待を発見した場合、**「通報義務」**が生じます。

隠蔽、虚偽報告は事態を悪化させ、事実が明白となった際には**悪質**と見なされます。

したがって、速やかな初期対応（事実確認、市町村への報告、個人の問題とせずに組織的な情報共有、原因分析・再発防止等）により透明性の確保、早期解決を図ることが重要となります。

【参 考】

-
- ①認知症介護研究・研修仙台センターが開発した「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」
 - ②厚生労働省が作成したマニュアル「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」（令和5年3月改訂）

年度	法人種別	事業所種別	行政処分内容	処分事由
R1	営利法人	訪問介護	指定取消	有老に該当するサ高住に居住する利用者4名に対し、施錠・つなぎ服・ミトン等や、他人に処方された抗精神薬を投与し動きを抑制などの身体拘束。
R2	営利法人	・居宅介護支援 ・訪問介護	指定取消	利用者が外出できないように、居宅介護支援事業所の管理者兼介護支援専門員が、利用者8名(6世帯)の玄関ドアに外鍵をつけたが、訪問介護事業所の管理者兼サービス提供責任者及び訪問介護員は、そのような状態を知りながら放置し、外鍵を開け閉めしながら、継続してサービス提供を行った。
R2	営利法人	認知症対応型共同生活介護	一部効力停止	法人代表者が利用者の頬や下肢を強くたたくなどの身体的虐待及び食事の主食とおかずを混ぜて食べさせるなどの心理的虐待を行っていた。
R3	営利法人	認知症対応型共同生活介護	一部効力停止	・管理者、ほか介護従事者3名が、利用者に対して、他の利用者の介助や調理作業を妨げるとして、居室扉の外側から自転車用チェーンを掛け、居室内から扉を開けられないようする身体的虐待を行ったこと。 ・介護従事者が、利用者に対して、他の利用者の通行の妨げになる状況から自ら動こうとしない利用者を強引に居室に連れて行こうと押す、引きずる等の身体的虐待を行ったこと。 ・介護従事者が、利用者に対して、夜間帯における多動を止める等を理由として腕をつかむ、手を叩く等の身体的虐待を行ったこと。 ・管理者及び介護従事者が、利用者に対して、「いただきます。」と言わなかったことを理由に食事を提供しない心理的虐待を行ったこと。 ・介護従事者Aが、利用者に対して、サンダルの中についている「食べかす」を食べようとした利用者の頭をそのサンダルで叩く身体的虐待を行ったこと。 ・介護従事者が、利用者に対して、利用者Xが他の利用者の食事を取ろうとしたことを理由に、トレーで利用者を小突く身体的虐待を行ったこと。
R3	営利法人	訪問介護	全部効力停止	・訪問介護員等が少なくとも6名の利用者に対し、身体的拘束をやむを得ず実施する場合の三原則(切迫性・非代替性・一時性)など、十分な検討を行うことなく、過剰な身体的拘束を実施し、あるいは当該行為が行われていることを知りながら、高齢者虐待として認識せず代替策を講ずることなく市町村に報告せず、黙認していた。 - なお、少なくとも利用者6名に対して、身体的虐待及び心理的虐待に該当する行為が行われていた。 ・有料老人ホームが当該施設の来訪者に使用するなどの目的で当該施設の看護師に誤った情報を医師に伝えさせ、利用者に必要のないうがい薬を入手していたことを黙認していた。
R5	社会福祉法人	認知症対応型共同生活介護	一部効力停止	・元管理者による入居者18名の預かり金合計211,708円の横領及び防水シーツの購入代金として入居者の家族から預かった20,000円の横領という経済的虐待が確認された。また、事業者は入居者及びその家族に対し、当該事実についての説明を怠った。 ・事業者は、養介護施設従事者等による高齢者虐待を発見したにもかかわらず、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に定められた市への通報義務を怠った。

(3) 人格尊重義務違反の処分事例(全国・抜粋)

6 業務管理体制の検査について

業務管理体制の整備状況や事業者の不正行為への組織的関与の有無等を確認するため、事業者に対する報告徴収や、事業者の本社・事業所等に立入検査を行うことがあります。

種類	実施条件	検査内容
一般検査	概ね6年に1回実施 《検査方法》 ・実地検査 （実地指導時） ・書面検査	1 法令遵守責任者の役割・業務内容 2 業務が法令に適合することを確保するための規程の内容 3 業務執行状況の監査の実施状況・内容 ※2、3は該当する事業者
特別検査	指定介護サービス事業所等の指定等取消相当処分事案が発覚した場合に実施	1 業務管理体制の問題点を確認し、その要因を検証 2 指定等取消処分相当事案への組織的関与の有無を検証

6 業務管理体制の検査について

検査の着眼点

(1)『整備』状況

補強性の原則にもあるように、業務管理体制の整備は事業者自身の内部管理を前提としていることから、『整備された規程等』だけが重要なのではなく、『整備された規程等』を事業者として、どのように意思決定したかについて検査します。

(2)『運用』状況

プロセス・チェックの原則にもあるように、『整備』された業務管理体制が、そのルール通りに運用されているか、また、運用されたことで業務管理体制がより実効性のあるものになるよう、評価・改善活動が行われているかを確認します。

特にPDCAサイクルが、構築されているかを確認します。

(3)関連資料の確認

関連資料は、配置や設置が必要な事項の状況を確認するための証拠書類や整備が義務付けられている内容についても、同様の視点で確認を行います。

《例》

- ・法令遵守責任者の配置 → 辞令書を確認
- ・法令遵守責任者の設置 → 組織図、業務分掌、組織規程等を確認
- ・法令遵守方針、法令遵守規程の整備 → 現物を確認

6 業務管理体制の検査について

(3)参考 事例集のご案内

群馬県公式ホームページに業務管理体制に係る事例集の掲載がありますので、参考にご案内いたします。

掲載場所について

以下のいずれかの方法で該当ページにお進みください。

- ・群馬県公式ホームページの「トップページ」から、「組織からさがす」→「健康福祉部」→「監査指導課」→「業務管理体制について」とお進みください。
- ・群馬県公式ホームページの「トップページ」上部の「キーワードで探す」ボックスに「業務管理体制について」と入力し、検索してください。



業務管理体制整備の事例集	
目次	
1 はじめに	
(1) 検査上の位置付け	～P2
(2) 関係部署の連携	～P2
(3) 業務管理体制の整備	～P2
(4) 関係部署の連携	～P2
(5) 関係部署の連携	～P2
2 業務管理体制の整備	
(1) 業務管理体制の整備	～P2
(2) 業務管理体制の整備	～P2
(3) 業務管理体制の整備	～P2
(4) 業務管理体制の整備	～P2
(5) 業務管理体制の整備	～P2
(6) 業務管理体制の整備	～P2
(7) 業務管理体制の整備	～P2
(8) 業務管理体制の整備	～P2
(9) 業務管理体制の整備	～P2
(10) 業務管理体制の整備	～P2
(11) 業務管理体制の整備	～P2
(12) 業務管理体制の整備	～P2
(13) 業務管理体制の整備	～P2
(14) 業務管理体制の整備	～P2
(15) 業務管理体制の整備	～P2
(16) 業務管理体制の整備	～P2
(17) 業務管理体制の整備	～P2
(18) 業務管理体制の整備	～P2
(19) 業務管理体制の整備	～P2
(20) 業務管理体制の整備	～P2
(21) 業務管理体制の整備	～P2
(22) 業務管理体制の整備	～P2
(23) 業務管理体制の整備	～P2
(24) 業務管理体制の整備	～P2
(25) 業務管理体制の整備	～P2
(26) 業務管理体制の整備	～P2
(27) 業務管理体制の整備	～P2
(28) 業務管理体制の整備	～P2
(29) 業務管理体制の整備	～P2
(30) 業務管理体制の整備	～P2
(31) 業務管理体制の整備	～P2
(32) 業務管理体制の整備	～P2
(33) 業務管理体制の整備	～P2
(34) 業務管理体制の整備	～P2
(35) 業務管理体制の整備	～P2
(36) 業務管理体制の整備	～P2
(37) 業務管理体制の整備	～P2
(38) 業務管理体制の整備	～P2
(39) 業務管理体制の整備	～P2
(40) 業務管理体制の整備	～P2
(41) 業務管理体制の整備	～P2
(42) 業務管理体制の整備	～P2
(43) 業務管理体制の整備	～P2
(44) 業務管理体制の整備	～P2
(45) 業務管理体制の整備	～P2
(46) 業務管理体制の整備	～P2
(47) 業務管理体制の整備	～P2
(48) 業務管理体制の整備	～P2
(49) 業務管理体制の整備	～P2
(50) 業務管理体制の整備	～P2
(51) 業務管理体制の整備	～P2
(52) 業務管理体制の整備	～P2
(53) 業務管理体制の整備	～P2
(54) 業務管理体制の整備	～P2
(55) 業務管理体制の整備	～P2
(56) 業務管理体制の整備	～P2
(57) 業務管理体制の整備	～P2
(58) 業務管理体制の整備	～P2
(59) 業務管理体制の整備	～P2
(60) 業務管理体制の整備	～P2
(61) 業務管理体制の整備	～P2
(62) 業務管理体制の整備	～P2
(63) 業務管理体制の整備	～P2
(64) 業務管理体制の整備	～P2
(65) 業務管理体制の整備	～P2
(66) 業務管理体制の整備	～P2
(67) 業務管理体制の整備	～P2
(68) 業務管理体制の整備	～P2
(69) 業務管理体制の整備	～P2
(70) 業務管理体制の整備	～P2
(71) 業務管理体制の整備	～P2
(72) 業務管理体制の整備	～P2
(73) 業務管理体制の整備	～P2
(74) 業務管理体制の整備	～P2
(75) 業務管理体制の整備	～P2
(76) 業務管理体制の整備	～P2
(77) 業務管理体制の整備	～P2
(78) 業務管理体制の整備	～P2
(79) 業務管理体制の整備	～P2
(80) 業務管理体制の整備	～P2
(81) 業務管理体制の整備	～P2
(82) 業務管理体制の整備	～P2
(83) 業務管理体制の整備	～P2
(84) 業務管理体制の整備	～P2
(85) 業務管理体制の整備	～P2
(86) 業務管理体制の整備	～P2
(87) 業務管理体制の整備	～P2
(88) 業務管理体制の整備	～P2
(89) 業務管理体制の整備	～P2
(90) 業務管理体制の整備	～P2
(91) 業務管理体制の整備	～P2
(92) 業務管理体制の整備	～P2
(93) 業務管理体制の整備	～P2
(94) 業務管理体制の整備	～P2
(95) 業務管理体制の整備	～P2
(96) 業務管理体制の整備	～P2
(97) 業務管理体制の整備	～P2
(98) 業務管理体制の整備	～P2
(99) 業務管理体制の整備	～P2
(100) 業務管理体制の整備	～P2



ご清聴
ありがとう
ございました。