

# 指導・監査実施方針等について (介護保険サービス事業者)

三重県子ども・福祉部 福祉監査課  
事業所監査班

# 目次

- 1 指導と監査
- 2 運営指導の流れ
- 3 実施方針

# 1 指導と監査

## 指導

事業者に対し、人員基準、運営基準、報酬基準等に定める介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求等に関する事項について、周知徹底すること。

- ・介護サービスの質の向上・確保
  - ・保険給付の適正化
- ※定期的に行われる。

## 監査

事業者に対し、人員基準、運営基準、報酬基準等に定める介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求等に関する事項について、不正若しくは著しい不当が疑われる場合に事実関係を把握し、公正かつ適切な措置を取ること。

※入手した情報等により随時行われる。

# 1 指導と監査

## (1) 指導

### ① 集団指導

- ・ 全事業所を対象に実施
- ・ 動画配信（令和2年度～）
- ・ 講義形式の指導
- ・ 各種基準等の周知や過去の指導・処分事例の紹介等

### ② 運営指導

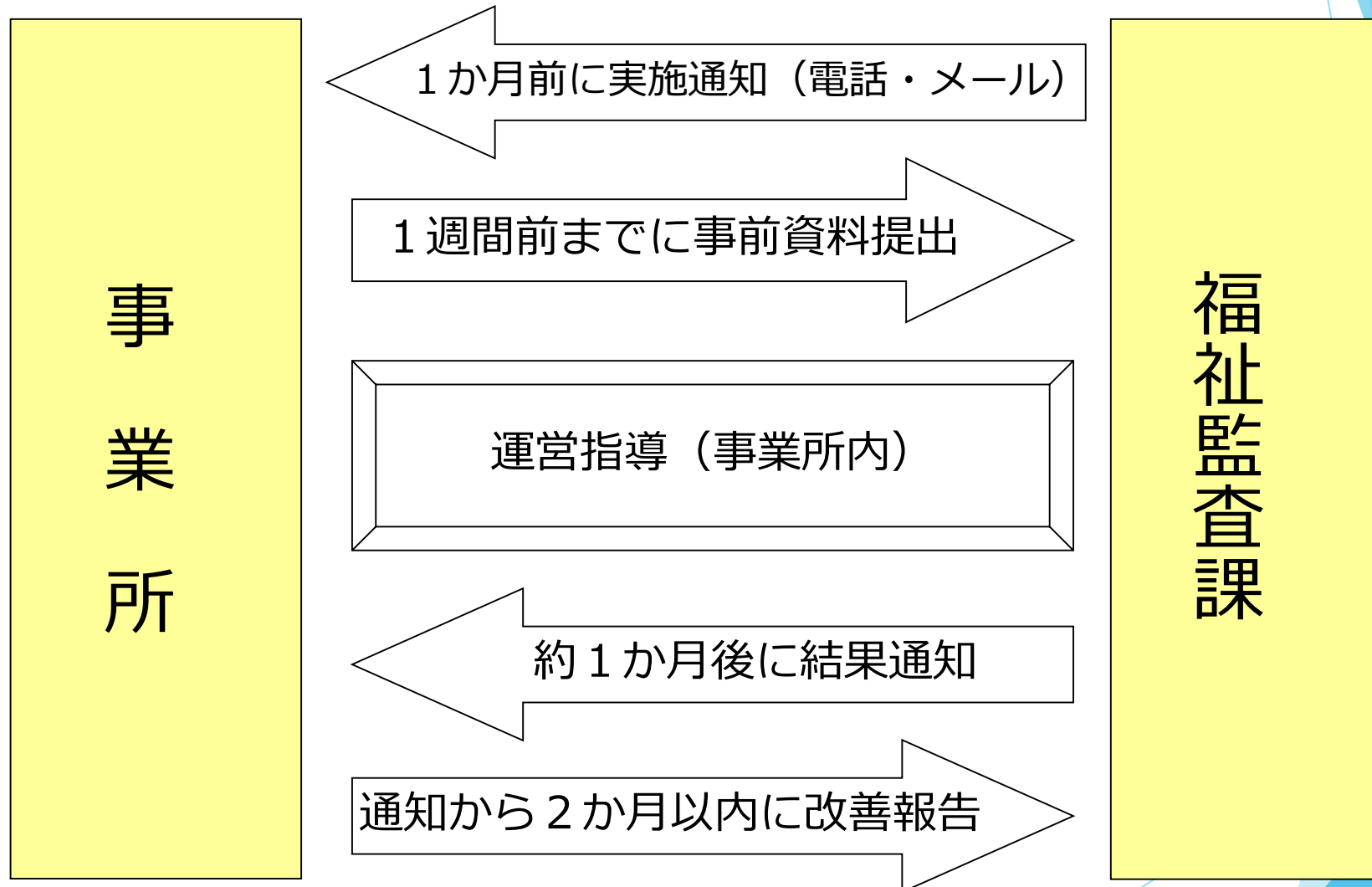
- ・ 対象事業所を選定して、原則6年に1回実施
- ・ 選定された事業所が会場となる（オンラインの場合もあり）。
- ・ 面談方式による指導（現地またはオンライン）
- ・ 人員基準、運営基準等に係るチェック項目に基づき、関係書類の確認を行う。

# 1 指導と監査

## (2) 監査

- 行政処分に相当する違反や不正請求等が疑われる事業所が対象
- 定期的に行う指導と違い、事案が発生した際に随時実施
- 事業所に立ち入り、帳簿書類等の検査や関係者への質問等を行う。
- 通常1日で終了する運営指導とは違い、長期間にわたることもある。
- 違反や不正請求があった場合、勧告や取消等の行政処分を行う。

## 2 運営指導の流れ



## 2 運営指導の流れ

### 運営指導当日の進め方（標準）

- (1) 開始 原則、9時30分（進行等説明）
- (2) 事業所、施設内の確認（設備基準、利用者の処遇等）
- (3) 書類等の確認
  - ① 人員基準  
出勤簿、タイムカード、辞令、資格証（写） など
  - ② 運営基準
    - ・ 契約書、重要事項説明書
    - ・ アセスメントシート、個別計画、モニタリング記録、サービス記録
    - ・ 防災計画、避難訓練記録、苦情処理記録、事故対応記録 など
  - ③ 介護報酬の請求  
介護給付費明細書等、利用者負担請求書等、  
各種加算関係書類など
- (4) 講評 書類等の確認結果を説明  
後日、結果通知文書を送付

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

- (1) 法令遵守の状況について
- (2) 虐待行為(未然防止策)の状況について
- (3) 感染症等対策について
- (4) サービスの質の確保・向上について
- (5) 危機管理への取組について
- (6) 高齢者向け住宅を設置する法人が運営する居宅サービス事業所等の運営状況について
- (7) 職場におけるハラスメント対策について



# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (1) 法令遵守の状況について

- ・ 人員基準及び運営基準等について、自己点検体制が確保されているか。
- ・ 適正な介護報酬の請求が行われているか。  
(特に加算・減算関係)
- ・ 職員に対する「人格尊重義務」の周知・徹底が行われているか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (2) 虐待行為（未然防止策）の状況について

- ・ 職員に対する研修などの虐待防止の取組が行われているか。
- ・ 職員が利用者等に対し身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待及び介護放棄を行っていないか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (3) 感染症等対策について

- ・衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための適切な措置が講じられているか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (4) サービスの質の確保・向上について

- ・ 個別支援計画が適正に策定され利用者の状態に即したのものとなっているか。また、当該計画に沿ったサービスが提供されているか。
- ・ 身体拘束の原則禁止について、職員に周知徹底されているか。また、やむを得ず身体拘束を実施する場合には、適切な方法で行われているか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (4) サービスの質の確保・向上について

- ・事業者として利用者等への説明責任を果たすため、書類の整備等が適切に行われているか。
- ・苦情への対応及びサービスの質の向上に対する取組が適切に行われているか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (5) 危機管理への取組について

- ・施設等における防災体制の確保、万一火災、地震、風水害等が発生した場合の消火及び避難・通報体制の確保等が適切に行われているか。
- ・感染症又は非常災害の発生時においても、サービス提供が維持できるように、事業継続計画（BCP）の策定、研修及び訓練を実施しているか。
- ・施設等における防犯体制の確保、万一利用者等に危害がおよぶ事態が発生又は発生する恐れが生じた場合等における緊急時の対応、体制の確保等が適切に行われているか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (5) 危機管理への取組について

- ・ 事故発生時の対応について、マニュアル等を作成し、適切な措置が講じられているか。
- ・ いわゆるヒヤリ・ハット事例の分析など事故の未然防止策が講じられているか。

### 3 実施方針

#### (5) 危機管理への取組について

施設等における防犯体制の確保、万一利用者等に危害がおよぶ事態が発生又は発生する恐れが生じた場合等における緊急時の対応、体制の確保等が適切に行われているか。

##### 【防犯対策】

- ・ 侵入が考えられる等の防犯上不適切な箇所の確認や施錠の徹底、防犯設備等の使用方法の確認
- ・ 警察等関係機関との協力・連携体制確保
- ・ 地域住民との間における連携体制確保
- ・ トラブル事案の把握・解決、職員間での情報共有

##### 【緊急時の対応体制】

- ・ 警察、消防等関係機関への通報体制や手順の整備
- ・ 職員間での連絡体制を含めた緊急時の対応体制の整備



### 3 実施方針

#### 指導・監査実施方針 重点項目

#### (6) 高齢者向け住宅を設置する法人が運営する 居宅サービス事業所等の運営状況

- ・ 訪問介護員等が住宅管理職員等と兼務し、住宅におけるサービスと介護保険サービスが混同して行われ、虚偽のサービス提供記録等により、介護報酬を不正に請求していないか。

# 3 実施方針

## 指導・監査実施方針 重点項目

### (7) 職場におけるハラスメント対策

- ・セクシャルハラスメント（セクハラ）パワーハラスメント（パワハラ）及びカスタマーハラスメント（カスハラ）の防止のための方針の明確化等必要な措置を講じているか。

指導・監査実施方針等について  
ご覧いただきありがとうございました。

三重県子ども・福祉部福祉監査課  
事業所監査班