

1 令和6年度運営指導・監査について

(1)運営指導について

(2)運営指導の流れ

(3)令和6年度運営指導・監査実績(令和7年1月末時点)

(4)令和6年度運営指導 主な改善・指摘事項

(5)監査について

(1) 運営指導について

運営指導

実施頻度	指定有効期間内(6年間)に1回以上 ただし居住系・施設系サービス 3年に1回以上
目的	サービスの質の確保・保険給付の適正化を図る※違反を発見するためではない
根拠法令	介護保険法第23条
確認内容	① 介護サービスの実施状況指導⇒ 個別サービスの質に関するもの 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もの 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もの

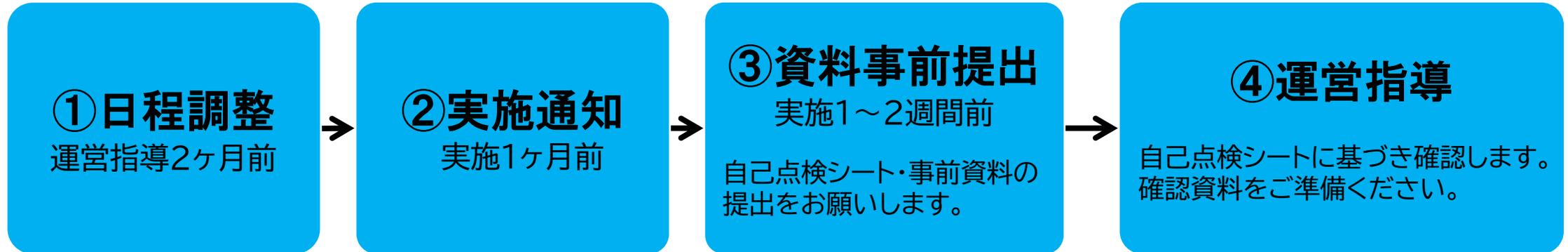
監査への変更

以下に該当する状況を確認した場合は、監査へ変更します

- ① 人員、施設設備、運営基準に従っていない状況が著しいと認められる又はその疑いがある
- ② 介護報酬請求について不正又はその疑いがある
- ③ 不正の手段による指定又はその疑いがある
- ④ 高齢者虐待により危害を及ぼしている(人格尊重義務違反)又はその疑いがある

(2) 運営指導の流れ

運営指導実施まで



運営指導実施後



※結果通知の内容

○改善事項

- ・人員、施設設備、運営について改善を要するもの
- ・介護報酬請求について不正には当たらない軽微な誤りが認められるもの(過誤調整等)

○指摘事項

- ・法令又は通知等の違反とは言えないが、今後の運営等にあたり改善の検討が望ましいもの

(3) 令和6年度運営指導・監査実績(令和7年1月末時点)

サービス種別	内容	実績数 / 全事業所数
居宅介護支援	運営指導	11事業所 / 27事業所(令和5年度:9事業所) ※予定を含む
	監査	1事業所
介護予防支援	運営指導	実績なし / 4事業所(令和5年度:3事業所)
夜間対応型訪問介護		1事業所 / 1事業所
定期巡回・随時対応型訪問介護看護		実績なし / 3事業所(令和5年度:3事業所)
地域密着型通所介護		5事業所 / 8事業所(令和5年度:1事業所)
(介護予防)認知症対応型通所介護		1事業所 / 3事業所(令和5年度:2事業所)
(介護予防)小規模多機能型居宅介護		実績なし / 2事業所
看護小規模多機能型居宅介護		実績なし / 1事業所(令和5年度:1事業所)
(介護予防)認知症対応型共同生活介護		1事業所 / 4事業所(令和5年度:2事業所)
地域密着型介護老人福祉施設		実績なし / 3事業所(令和5年度:3事業所)

(4) 令和6年度運営指導 主な改善・指摘事項

① 掲示について

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 事業所内に掲示しなければならない書類が掲示、設置されていなかった
- ・ すべての記載が見えないような掲示となっていた

改善・指摘内容

- ・ 見やすい場所に、利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項※を掲示すること
※重要事項とは
 - ① 運営規程の概要 ② 重要事項説明書 ③ 事故発生時の対応 ④ 苦情処理の体制等
 - ⑤ 勤務の体制（※職種、常勤・非常勤ごと等の人数がわかれば良い）
 - ⑥ 第三者評価の実施状況
- ・ 掲示に当たっては、すべての条項が閲覧できるようにすること
※ファイル等の設置により自由に閲覧可能な形であれば掲示に代えることができる

② 記録の整備について

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 契約書、重要事項説明書等の「記録の保存」に関する記載が2年保存となっている
※実際には5年間保存されていても、2年保存と規定されている例が複数確認されました

改善・指摘内容

- ・ 次の記録について、5年間の保存をすること
5年間の保存をしなければならない記録
 - ① 介護サービスの提供に関する記録（※完結の日から）
 - ② 身体拘束に関する記録
 - ③ 市町村への通知に係る記録
 - ④ 苦情の内容の記録
 - ⑤ 事故の状況及び事故に際してマニュアルに沿った措置についての記録
- ・ 契約書、重要事項説明書、運営規程等の記載を5年に修正すること
- ・ 保存資料の再確認をすること

③ 運営規程について

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 運営規程に記載しなければいけない内容に不備がある

※令和6年度より「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加されましたが、変更されていない事例が確認されました（変更にあたっては、変更届出書の提出が必要です）

改善・指摘内容

- ・ 運営についての重要事項に関する規程として次に掲げる事項を定めること※共通事項のみ
 - ① 事業の目的及び運営の方針
 - ② 職員の職種、員数及び職務内容
 - ③ 営業日及び営業時間
 - ④ サービスの内容及び利用料その他の費用の額
 - ⑤ 通常の事業の実施地域
 - ⑥ 虐待の防止のための措置に関する事項
 - ⑦ その他運営に関する重要事項
- ・ 運営規程の内容を現状に沿ったものに修正すること

④ 苦情処理について

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 事業所で定める「苦情対応の指針」「苦情対応マニュアル」の内容に沿った対応がされていない
- ・ 事業所に苦情を処理するために講ずる措置の概要が掲示されていない
- ・ 苦情を受けた場合の記録様式が整備されていない

改善・指摘内容

- ・ 利用者及び家族からの苦情がある際に迅速かつ適切に対応できるよう、体制を整備をすること
- ・ 行政の苦情相談窓口を、「介護保険課介護推進係 0439-56-1736」とすること
- ・ 実際に苦情が発生した場合に、すべての従業者が指針やマニュアルに則った対応ができるようマニュアルの整備や周知徹底を図ること

⑤ 利用者との契約関係書類について

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 利用者の同意が必要な文書（契約書や重要事項説明書等）に、署名、契約日、同意日等の未記載がある
- ・ 記載誤りや誤字、脱字がある
- ・ 各書類ごとの整合性が取れない
 - 利用料金が、運営規程と重要事項説明書で異なる金額で記載されている
 - 取得加算の単位数が介護報酬改定前のものになっている

改善・指摘内容

- ・ 契約書、重要事項説明書等の、利用者との同意状況について点検をすること
- ・ 署名、契約日、同意日等の記載について、必要があれば利用者へ説明し、記録を整備すること
 - ⇒ 重大な記載誤り等があった場合は利用者への説明、契約書の差し替えなどが必要になります

⑥ 介護サービス情報公表システムについて

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 介護サービス情報公表システムについて、古い情報のままになっている
※以前は6年に1回の更新となっていたが、変更がある場合は適宜更新する運用に変わった

改善・指摘内容

- ・ 現在の登録内容の確認、修正をすること
- ・ 事業所で何らかの変更が生じた際に、介護サービス情報公表システムを確認し、更新すること

⑦ 感染症の予防及びまん延の防止のための措置について

対象サービス種類： 地域密着型サービス、居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 感染症の予防及びまん延の防止のための委員会と研修の記録が混在している
- ・ 感染対策担当者が設置されていない
- ・ 感染症の予防及びまん延の防止のための委員会の結果が他の従業者に共有されていない

改善・指摘内容

- ・ 委員会(感染対策委員会)をおおむね6月に1回以上、定期的を開催すること
⇒ 構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、感染対策を担当する者(担当者)を決める
委員会の結果について、従業者に周知徹底を図る
- ・ 指針を整備すること
⇒ 平常時の対策及び発生時の対応を規定する
- ・ 研修の定期的な実施(年1回以上)
⇒ 指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行い、実施内容について記録
- ・ 訓練の定期的な実施(年1回以上)※机上訓練でも可
⇒ 発生時の対応を定めた指針及び研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習等を実施する

⑧ 具体的取扱方針(ケアプランの作成)について

対象サービス種類： 居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・利用者への説明、文書による同意、交付の前にサービス提供が行われている
- ・サービス担当者からの意見聴取が利用者への説明、同意、交付後に行われている
- ・居宅サービス計画作成日より利用者同意日が前の日付になっている

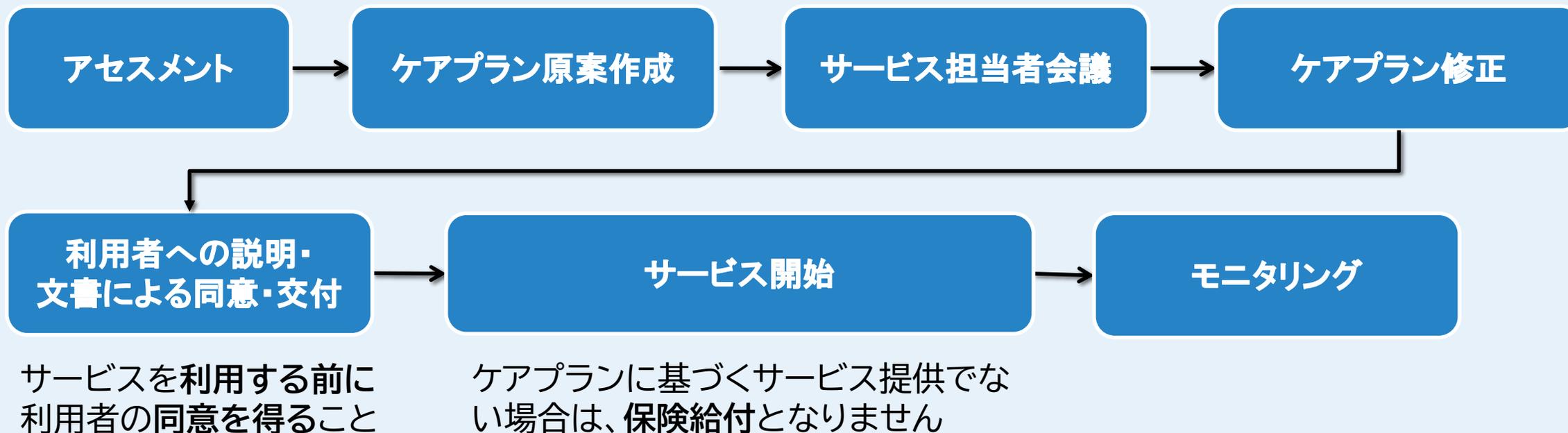
改善・指摘内容

- ・居宅サービス計画の作成及び変更にあたっては、ケアマネジメントの流れ※に沿って実施すること
- ・サービス提供に関する記録が適切に整備されているか確認すること

⑧ 具体的取扱方針(ケアプランの作成)について

対象サービス種類: 居宅介護支援、介護予防支援

※ケアマネジメントの流れ



⑨ サービス担当者会議の開催について

対象サービス種類： 居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 原案に位置付けられた担当者を招集していなかった
- ・ サービス担当者会議を開催しなかった理由の記載がなかった
- ・ 欠席者への照会による意見聴取に係る回答が、会議開催日までに得られていなかった
- ・ 開催できない理由がやむを得ない理由とは認められないものだった

※やむを得ない理由とは、サービス担当者の事由のことです

- ・ 状態の悪化による急な開催となり、日程調整したが、他用のため出席できなかった ⇒ ○
- ・ ケアマネジャーが研修に参加するため開催できなかった ⇒ ×
- ・ 利用者（家族）に急用があり出席できないため開催できなかった ⇒ ×

改善・指摘内容

- ・ 原案に位置付けたサービス事業者等の担当者を招集し、専門的な見地からの意見を求めること
 - ・ 照会となった理由を記載すること
- ⇒ 当該会議の要点だけでなく、担当者の意見を記録するとともに、当該会議に出席できない担当者がある場合は、出席できない理由、照会した年月日、照会方法等についても記載をお願いします

⑩ モニタリングの実施について

対象サービス種類: 居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・モニタリングの結果が記録がされていなかった
- ・施設入居者等について、利用者の居室を訪問せず、食堂等で実施されていた
- ・支援経過中の記載がモニタリングであるのかが不明だった
⇒記載が不十分な場合、モニタリングを実施していると認められないことがあります

改善・指摘内容

- ・居宅介護支援の場合は少なくとも1月に1回、介護予防支援の場合は3月に1回、利用者の居宅（居室）を訪問し利用者に面接すること
- ・モニタリングを支援経過にて記載する際には、モニタリングの記録であることがわかるよう記載方法を工夫すること
⇒利用者の居宅（居室）を訪問したこと、利用者に面接を行ったことについて明確にわかるよう記載してください

⑪ 支援経過の記載方法について

対象サービス種類： 居宅介護支援、介護予防支援

運営指導時の状況

- ・ 支援経過に記載されている事柄が、担当者からの情報提供なのか、モニタリングの記録なのかが分からない記載があった

改善・指摘内容

- ・ 介護支援専門員等が把握したことや判断した内容等、その日付、情報収集の手段等について、誰が見ても理解できるよう記載方法の検討をすること

※記載内容例

- ・ 日付 ・ 時間 ・ 情報収集の手段「自宅訪問」「電話」「FAX」「メール」等
- ・ 利用者（家族）等の発言内容 ・ サービス事業者等との調整内容
- ・ 「軽微な変更」の場合の根拠や判断

⑫ 居宅介護支援・介護予防支援参考通知等

介護保険最新情報Vol.1286

各都道府県介護保険担当課（室）
各市町村介護保険担当課（室）
各介護保険関係団体 御中
← 厚生労働省 認知症施策・地域介護推進課

介護保険最新情報

今回の内容

「介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示
について」の一部改正について

計 79 枚（本紙を除く）

Vol.1286

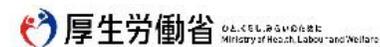
令和 6 年 7 月 4 日

厚生労働省老健局
認知症施策・地域介護推進課

【 貴関係諸団体に速やかに送信いたしますよう
よろしくお願いたします。】

連絡先 TEL : 03-3595-2889 (内線 3936)
FAX : 03-3503-7894

介護保険最新情報Vol.958等の再周知



「介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示に
ついて」の一部改正等について
(介護保険最新情報Vol.958等の再周知)

老健局認知症施策・地域介護推進課
(令和 4 年 3 月)

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

⑬ 地域との連携について

対象サービス種類: 地域密着型サービス

運営指導時の状況

- ・運営推進会議及び介護・医療連携推進会議の記録の公表がされていない

改善・指摘内容

- ・運営推進会議及び介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表すること
- ・最新の内容が公表されているか確認すること

(5) 監査について

① 監査とは

目的	人員基準違反、運営基準違反、不正請求、不正の手段による指定、高齢者虐待、もしくはこれらの疑いがある場合に、対象の介護保険施設等に対して、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、若しくは当該介護保険施設等に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査を行うことにより、事実関係を的確に把握し、公正かつ適正な措置をとること
根拠法令	介護保険法第76条他（各サービス種別により条項が異なる）
監査の契機となる主な事象	<ul style="list-style-type: none">・ 人員、施設設備、運営基準に従っていない状況が著しいと認められる又はその疑いがある場合・ 介護報酬請求について不正又はその疑いがある場合・ 不正の手段による指定又はその疑いがある場合・ 高齢者虐待により危害を及ぼしている(人格尊重義務違反)又はその疑いがある場合

(5) 監査について

② 監査の契機となる主な事象の例

- 人員、施設設備、運営基準に従っていない状況が著しいと認められる又はその疑いがある場合
⇒管理者の資格要件を満たせる従業員がいないにも関わらず、継続して事業を実施していた
- 介護報酬請求について不正又はその疑いがある場合
⇒サービス提供の実績がないのに請求を行った。
運営基準減算が必要である状況にも関わらず、減算を行わずに請求していた
- 不正の手段による指定又はその疑いがある場合
⇒サービスの指定に必要な人員が足りていないにも関わらず虚偽の申請により指定を受けた
- 高齢者虐待により危害を及ぼしている(人格尊重義務違反)又はその疑いがある場合
⇒事業所内で利用者に対する暴力、暴言等虐待を行った
高齢者を衰弱させるような著しい減食や長時間の放置等、職務上の義務を著しく怠った

(5) 監査について

③ 監査の流れ ※流れはあくまで一例です。



監査後の対応

行政指導・処分	内容
勧告・命令	期限内に改善措置内容について報告を求める 勧告に対する措置を取らなかった場合には、勧告に係る措置をとるべきことを命令する
効力の一部停止	新規利用者の受入停止、介護報酬請求額の上限設定（期間を限定し報酬額を通常の70%にする等）を行う ※各自治体で判断します
効力の全部停止	期間を定めての指定の効力の全部停止を行う
指定取消	既に受けている事業所の指定を取り消す