

不適切な運営を防ぐために 【介護・共通】

令和6年度越谷市介護保険サービス集団指導
福祉部福祉総務課

1. 指導監査の種類

- 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する。
- ①**実地指導(運営指導)**：基準条例や報酬告示等を満たしているか、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う。
- ②**監査**：著しい基準違反及び報酬の不正請求が疑われた場合等に、当該違反等の事実確認のために行う。
- ③**業務管理体制確認検査**：事業者には義務付けられる法令遵守の業務管理体制に係る「確認検査」（一般検査・特別検査）

1. 指導監査の種類

- 指導と監査の違い

指導…利用者に対するサービスの質の確保・向上を図るため、制度管理の適正化や改善に向けての助言等を行う。

監査…指定基準違反や不正請求等が認められる（疑われる）場合に、行政処分も念頭に、その事実確認を行う。
なお、無通告で事業所に立入りを行うこともある。

1. 指導監査の類型

• 業務管理体制の一般検査・特別検査

対象は、当該指定に係る全ての事業所等が一の市町村／中核市の区域に所在するものに限る。（それ以外は国・県等が所管）

本市では、実地指導(運営指導)に合わせ、法人本部が所在する事業所にて検査を行う。

〔主な指摘事例〕

業務管理体制の変更届出をしていない。

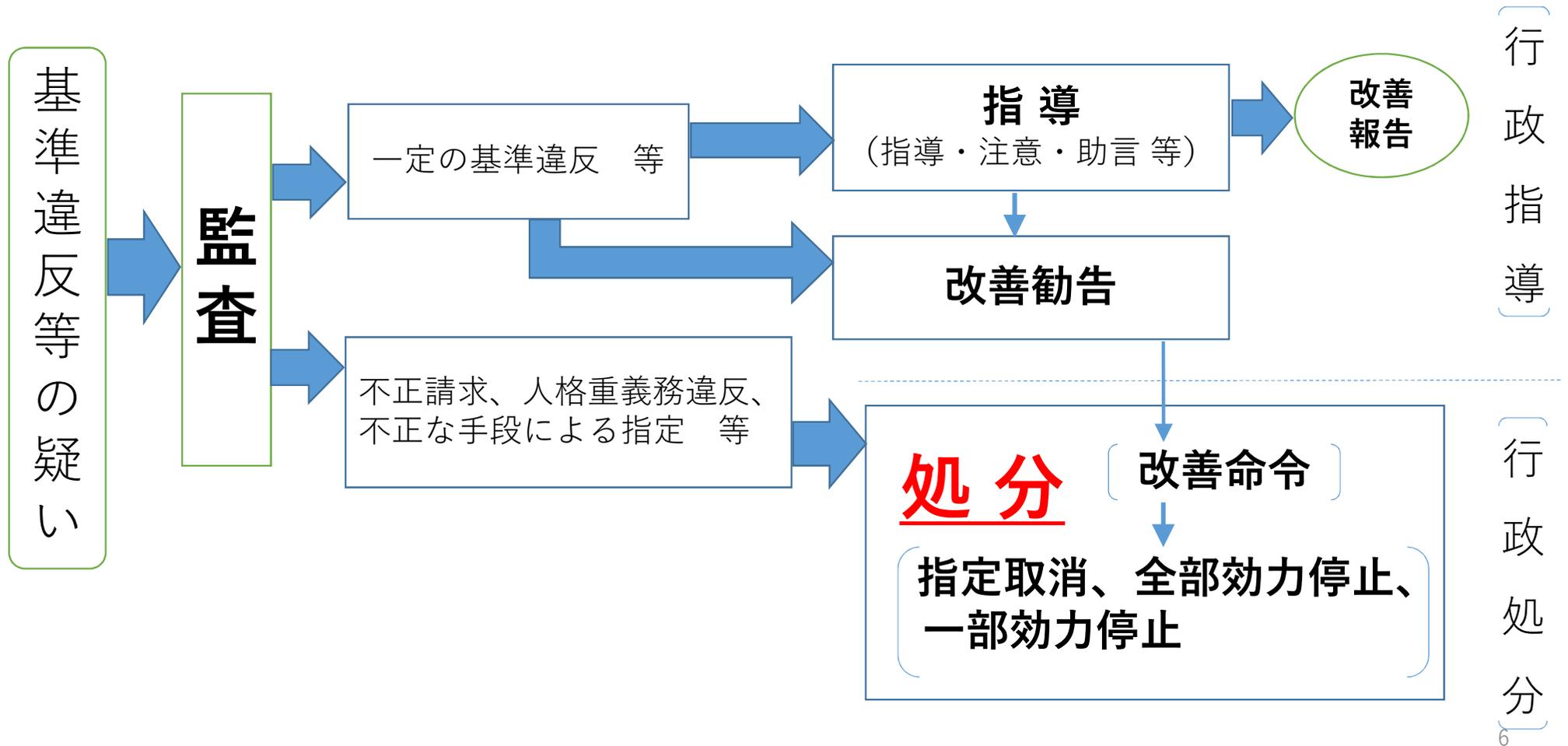
(補足説明)

法令遵守責任者の変更や氏名の変更、所在地等の変更がある場合にも届出が必要になります。どちらも市介護保険課に届出を行ってください。

2. 令和6年度実地指導(運営指導)の重点事項

- ①基準条例に規定する人員基準を満たしているか。
- ②基準条例に規定する運営基準（特に、事故防止、虐待防止・身体拘束廃止、非常災害対策等、感染症対策、業務管理体制整備）を満たしているか。
- ③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。

3. 監査による処分



3. 監査による処分事例

○令和4年度の他自治体の処分事例【入所・入居系(老福／老健／地密老福／地密特定)】

No	処分理由	件数	処分内容	内容
1	人格尊重義務違反	3	一部停止3月・6月	<p>①選挙への投票依頼に関して、利用者の自由意志の決定を妨げ、利用者の立場に立ったサービス提供を怠った。</p> <p>②利用者2名に対し、ベッドからの転落防止対策などを理由に、緊急やむを得ない場合の3要件である「切迫性・非代替性・一時性」について施設で十分な検討を行うことなく、身体拘束を行った。また、身体拘束を行う際に必要となる入居者または家族の同意および身体拘束に関する記録に不備が認められた。また、延べ19人に対し、職員の手間を省くために、必要な介護・世話の放棄・放任に該当する行為が行われ常態化していた。</p> <p>③利用者への身体的虐待・心理的虐待・性的虐待が行われた。</p>
2	不正請求	2	一部停止6月	<p>①人員基準欠如の状態であったにもかかわらず、給付費の減算を行わず体制加算を算定して請求を行った。長期に渡り多数の利用者に係る計画の説明・同意・交付を行っていないにもかかわらず給付費を請求し受領した。</p>
3	運営基準違反	2	一部停止6月	<p>①計画の説明及び同意を得ないままサービス提供した。さらに、実地指導対策として、ケアプラン(署名部分)を偽造した。未作成期間もあった。</p> <p>②長期に渡って利用者への計画の説明・同意・交付を行っていないかった。</p>
4	虚偽報告	2	一部停止6月	<p>①監査において偽造したケアプラン及び身体拘束に関する説明書を提出した。</p> <p>②監査に置いて人員基準を満たすことを装うための虚偽書類を正式なものとして提出した。</p>
5	虚偽答弁	2	一部停止6月	<p>①監査において偽造行為を隠蔽するために事実と異なる答弁を行った。</p> <p>②不正の手段による指定申請及び人員基準違反に関して、監査において偽造行為を隠ぺいする旨の答弁を行った。</p>
6	虚偽申請	1	一部停止6月	<p>①勤務予定のない者の名義を使用し、人員基準を満たすものとして虚偽の指定申請を行い指定を受けた。</p>

3. 監査による処分事例

○令和4年度の他自治体の処分事例【通所系(通介／地密通介／認知通介)】

No	処分理由	件数	処分内容	内容(類似内容をまとめているため件数と一致しない。)
1	不正請求	12	一部停止3月・6月、 全部停止3月、取消	①実際にサービス提供をしていないにもかかわらずしたとして給付費を請求し受領していた。 ②加算要件を満たしていないにもかかわらず給付費を請求し受領していたことに加え監査における虚偽もあった。 ③配置していないことを知りながら人員欠如減算をすべきところ行わずに請求し受領した。 ④処遇改善加算をその一部しか賃金改善に充当していなかった。
2	虚偽答弁	5	取消	①監査において別場所で介護していたにもかかわらず本事業所で介護していたとの虚偽の答弁を行った。 ②職員の配置について虚偽の答弁をした。 ③職員が看護師免許を所持していないのを知りながら所持していると偽った。
3	虚偽申請	4	一部停止3月、取消	①指定申請時に実務経験に満たないことを知りながら満たすように偽った書類を添付して申請を行い指定を受けた。 ②指定更新時に看護職員が不在にもかかわらず勤務実績のない看護師免許の写しを添付し配置しているように見せかけた。 ③人員基準を満たしていないと認識しながら虚偽の内容の申請を行い指定更新を受けた。
4	虚偽報告	3	取消	①監査において加算要件を満たしているように見せかけるため、機能訓練指導員の勤務時間等を偽ったタイムカードを提出した。 ②監査において職員の出勤簿及び給与明細を捏造し提出した。 ③監査において職員の出勤簿等を裏付ける公的書類等の提出を求めたがこれに従わなかった。
5	人格尊重義務違反	1	一部停止6月	①管理者であった者が特定の利用者に対し、介助中に複数回、胸を触る性的虐待があったことが認められた。
6	不正不当	1	取消	①給付費の請求に係る証拠書類(看護師の勤務実績及び給与明細)を捏造した。

3. 監査による処分事例

○令和4年度の他自治体の処分事例【居宅介護支援】

No	処分理由	件数	処分内容	内容(類似内容をまとめているため件数と一致しない。)
1	不正請求	7	一部停止2月・3月、全部停止4月、取消	①自主点検の指示を受け、運営基準減算を行う必要があるにも関わらず、当該減算を行うことなく不正に介護給付費を請求し受領していた。 ②ケアプラン作成の記録が滞っており居宅介護支援の業務を適切に行っておらず、それに係る運営基準減算も認識していたが、減算せずに給付費を不正請求していた。 ③利用者からケアプランの同意を文書で得ないままサービス提供し、モニタリングの結果を記録していなかったにも関わらず、不正の認識をしながらも運営基準減算を行わず給付費を請求し受領していた。 ④加算要件を満たしていないにも関わらず、報酬を不正に請求していた。 ⑤運営基準減算に該当する事項について改善を求めて指導してきたが、改善を怠った上に居宅介護支援費を減算することなく介護給付費を不正に請求した。
2	運営基準違反	3	一部停止3月、取消	①アセスメントの実施、サービス担当者会議の開催による専門的意見の聴取の記録、居宅サービス計画の作成、モニタリングの実施、森田リングの結果の記録が適正に行われていなかった。 ②介護支援専門員が、別の事業所で台帳の保管等を行い、勤務の状況が事業所ごとに一体的に管理されていなかった。
3	人員基準違反	1	一時停止3月	①管理者兼主任介護支援専門員が、常勤専従の要件を満たしていない月があった。
4	人格尊重義務違反	1	一部停止3月	①管理者であった者が特定の利用者に対して性的虐待を行った。
5	虚偽答弁	1	取消	①監査において実際には開催していないサービス担当者会議を開催したものとして報告した。
6	虚偽申請	1	一時停止3月	①指定申請時に事実と異なる虚偽の内容の勤務予定表を提出し指定を受けたことが認められた。
7	不正不当	1	一部停止6月	①実地指導において、居宅介護サービス計画の未作成期間があったこと、及び利用者に対して複数紹介に関する事項等の説明をしていなかったことについて、改善指導とともに介護報酬の返還を指示したところ、従前から適正に実施していたように装った虚偽の文書を提出し、介護報酬の返還を逃れようとしたため。
8	法令違反	1	取消	①前法人代表者の主導により行われていた訪問介護事業所による不正請求について、前法人代表者自らが管理者となっていた居宅介護支援事業所の従業者にサービス提供の実態と異なるケアプランの作成や給付管理を行わせ、当該訪問介護事業所の不正請求をほう助した。

3. 監査による処分事例

○令和4年度の他自治体の処分事例【居宅系①(訪介／訪看／短入／短療／小多機)】

No	処分理由	件数	処分内容	内容(類似内容をまとめているため件数と一致しない。)
1	不正請求	17	一部停止6月、 全部停止2月・3月、 取消	<p>①訪問介護員の資格がない従業者がサービス提供を行い、サービス提供を行っていないサービス提供責任者の名前をサービス実施記録に記載し、介護報酬を不正に請求し受領した。</p> <p>②他の訪問看護職員及び同一法人内の他施設職員が行った訪問看護サービスを、出勤していない管理者が行ったかのようにサービス提供記録を偽造し不正に請求した。</p> <p>③虚偽のサービス提供の記録を作成し、これを基に不正に介護給付費及び介護扶助費を請求し受領した。また、サービス提供記録が存在しないにもかかわらず、不正に介護給付費及び介護扶助費を請求し受領した。</p> <p>④人員基準並びに処遇改善加算の算定要件を満たしていなかったにも関わらず、介護給付費を不正に請求し受領した。</p> <p>⑤同居家族に対するサービス提供であるにもかかわらず、別の訪問介護員の氏名を記載した虚偽のサービス提供記録を作成し、不正な請求を行った。また、訪問介護員の資格要件を満たさない無資格者に訪問介護サービス提供させ、不正な請求を行った。</p> <p>⑥管理者自らが、退職した元職員があたかもサービス提供したとする虚偽記録を作成し、介護給付費を不正に請求し受領した。</p> <p>⑦日常的な定員超過にもかかわらず、減算せず不正請求。看護体制加算、サービス提供体制強化加算、介護職員等特定処遇改善加算の算定要件を満たさず不正請求。介護職員処遇改善加算を過大請求。</p> <p>⑧1人の訪問介護員が、同日同時間帯に複数の利用者にサービス提供した記録があり、誰が、いつサービスに入ったか不明でありながら介護給付費を不正に請求し受領した等。</p> <p>⑨オペレータが配置されていない状況にもかかわらずサービスを提供し介護給付費の請求を行った。</p> <p>⑩監査と同日の時間帯にサービスを提供したとする不正請求、同一の訪問介護員が同日の同時間帯等に居住地の異なる複数の利用者に対してサービスを提供したとする不正請求、訪問介護員が勤務していない日にサービスを提供したとする不正請求があった。</p>
2	虚偽答弁	11	一部停止6月、 全部停止2月、取消	<p>①元従業者が他のサービスに従事していたと偽った答弁をした。</p> <p>②管理者の勤務実態と不正請求に関して、監査において事実と異なる答弁をした。</p> <p>③監査において、常勤の看護師として指定申請していた2名が実際はパート勤務であったにもかかわらず常勤職員であると虚偽答弁をした。</p> <p>④不正の手段による指定申請及び人員基準違反に関して、監査において偽装行為を隠ぺいする旨の答弁を行った。</p> <p>⑤監査において、訪問介護員の資格を持たない職員が提供したサービスについて、給付費を請求していないと虚偽答弁した。</p> <p>⑥監査において従業者について事実と異なる当園を行った。また、聴取対象者になりすます代役をたて、その虚偽はないと虚偽答弁を行った。</p> <p>⑦定員超過の事実隠蔽を目的に資料を改ざんし、これを提示して事実と異なる答弁をした。</p>

3. 監査による処分事例

○令和4年度の他自治体の処分事例【居宅系②(訪介／訪看／短入／短療／小多機)】

No	処分理由	件数	処分内容	内容(類似内容をまとめているため件数と一致しない。)
3	虚偽申請	10	一部停止3月・6月、 取消	①勤務予定のない職員を常勤と見せかけ虚偽の指定申請を行ったほか、監査時における虚偽答弁や虚偽報告を行った。 ②勤務予定のない者の名義を使用し、人員基準を満たすものとして虚偽の指定申請を行い新規指定又は指定更新を受けた。 ③指定申請時に、勤務予定のない者を管理者兼サービス提供責任者として申請書類に記載し、人員基準を満たしているかのような虚偽の申請を行い、不正な手段により指定を受けた。
4	虚偽報告	7	一部停止3月・6月、 取消	①常勤の看護職員として指定申請した2名が、実際は非常勤のパート職員であったにもかかわらず常勤と偽るため、虚偽のタイムカード・給与明細を提出した。 ②法人は、監査において求めた物件について「存在しない」とする虚偽の報告を行い、提出しなかった。 ③人員基準を満たすことを装うための虚偽の書類を正式なものとして監査で提出した。
5	人格尊重義務違反	6	一部停止3月・6月、 全部停止3月、取消	①夜間に自らオムツを外す利用者に対し、オムツを何枚も重ねてガムテープをぐるぐる巻いて固定したうえで服を着せ、さらに服の上にタオルを巻きガムテープで留める身体拘束を繰り返した。この行為は、法人代表及び介護職員全員の共通認識のもとで、少なくとも3か月以上の期間に渡り行われていた。 ②短期入所生活介護事業所の利用者1名に対し、身体的虐待及び心理的虐待を行った。 ③利用者2名に対し居室のドアノブを紐で縛ることにより、居室に隔離していた。 夏頃の少なくとも数日間、利用者3名に対し、居室の水道の元栓を閉めることにより水分摂取を制限していた。 ④市が利用者4名に対し、高齢者虐待の事実が合ったと認定した。
6	運営基準違反	3	一部停止3月、取消	①管理者による従業者及び業務の一元的管理並びに従業者への運営基準遵守のための指揮命令が行われておらず、サービス提供責任者が訪問介護計画を作成していなかった。 ②同一フロア内の2ユニットの利用者を1箇所に集めて、サービス提供を行うなど不適正な運営を行っていた。

3. 監査による処分事例

○令和4年度の他自治体の処分事例【居宅系③(訪介／訪看／短入／短療／小多機)】

No	処分理由	件数	処分内容	内容(類似内容をまとめているため件数と一致しない。)
7	法令違反	8	一部停止3月・6月、 全部停止6月、取消	①一体的に行われている障害福祉サービスにおいて違反が認められた。 ②法令違反があった。
8	人員基準違反	5	取消	①6月間、常勤の管理者を配置してなかったほか、一定期間において、職員の配置基準を満たしていなかった。 ②管理者やサービス提供責任者を配置していない期間があった。 ③事業所の指定後、継続して訪問介護員を常勤換算後で2.5人以上配置していない。④オペレーターが配置されていなかった。
9	不正不当	3	一部停止6月、取消	①管理者が常勤で働いているかのように装うため、実動勤務時間表を偽造した。②虚偽の変更届出書を提出し、人員基準を満たしているかのように偽装した。③実際には勤務していないサービス提供責任者の名前を用いて、訪問介護計画書を作成し、不正に作成された訪問介護企画書に則り訪問介護サービスを提供するなど、不適切な介護サービスの提供を行っていた。

〔 出典：厚生労働省（業務管理体制システム） 〕

4. 「介護保険施設等に対する監査マニュアル」について

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 老健局 総務課介護保険指導室

介護保険最新情報

今回の内容
「介護保険施設等に対する監査マニュアル」
について（通知）
計61枚（本紙を除く）

Vol.1249
令和6年4月5日
厚生労働省老健局
総務課介護保険指導室

【貴関係諸団体に速やかに送信いただきますよう
よろしくお願いたします。】

連絡先 TEL：03-5253-1111（内線 3957、3958）
FAX：03 3592 1281

第919号第3号
令和6年4月5日

新選任県知事
各 県
市（区）町村民

厚生労働省健康局長
（公 告 格）

「介護保険施設等に対する監査マニュアル」について（通知）

介護保険施設等において不正請求などの不正が認められる場合多岐にわたる場合には、都道府県が監査権限を行使し、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置の検討を行い、法に則った手続に従って行政処分を行うまでの一連の事務を円滑かつ迅速に行うための取組が重要です。

このため、令和5年度老人保健制度法等事業（非営利活動法人等事業）等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定に関する調査研究事業においてとりまとめられた「監査マニュアル（仮称・第3版）」について、監査実態が異なる自治体の意見を参考に活用いただけるよう、全国的に標準的な内容を標準化し監査業務の迅速化に向けて自治体等事務に活用いただけるよう、「介護保険施設等に対する監査マニュアル」として策定しました。

また、令和5年（2月）25日に閣議決定された「令和5年の地方からの提案等に関する対応方針」においても、「介護保険法に基づく徴収金（22条3項）の徴収の実効性を高めるための方策については、監査の充実及び迅速化の観点も含めて検討し、令和6年度中に結論を得る。その結果に基づいて必要な措置を講ずる。」とされたことの中で、

各都道府県等において調査事務に活用される場合は、本マニュアルを活用いただくとともに、不正請求等への対応に特化情報と行政書の情報共有が重要であり、また、高齢者虐待事案など人格障害者等への対応は高齢者虐待防止担当部局と連携を図り監査を実施する必要があることから、関係する機関に併せて周知いただきますようお願いいたします。

厚生労働省が策定した「介護保険施設等に対する監査マニュアル」を紹介する。

5. 令和5年度 監査実績について

3 特別指導監査・監査

「一般指導監査・指導(定期実地指導)」に対し、運営に不正又は著しい不当があったことを疑うに足る理由があるときなどは「特別指導監査・監査」を実施しております。なお、監査ではその報告等が虚偽である場合においては、サービスの指定取り消しや罰金などの強い罰則規定がある点において、指導とは大きく異なります。

令和5年度は、以下のとおり実施しました(一部継続して実施中)。

○違反・不正の疑い件数

種別	人員基準	運営基準	虐待・人格尊重義務	不正請求	不正の手段による指定
介護	1	0	2	1	0
障害	1	0	0	2	1
障害児	3	0	0	1	2
保育	0	0	0	5	0

虐待・人格尊重義務違反

R5年度…2件

R4年度…0件

○結果件数

種別	処分	改善指導	指導なし	継続中
介護	0	2	1	1
障害	0	0	1	3
障害児	0	4	0	2
保育	0	5	0	0

R6越谷市集団指導資料(冊子)より再掲

6. 高齢者虐待の防止

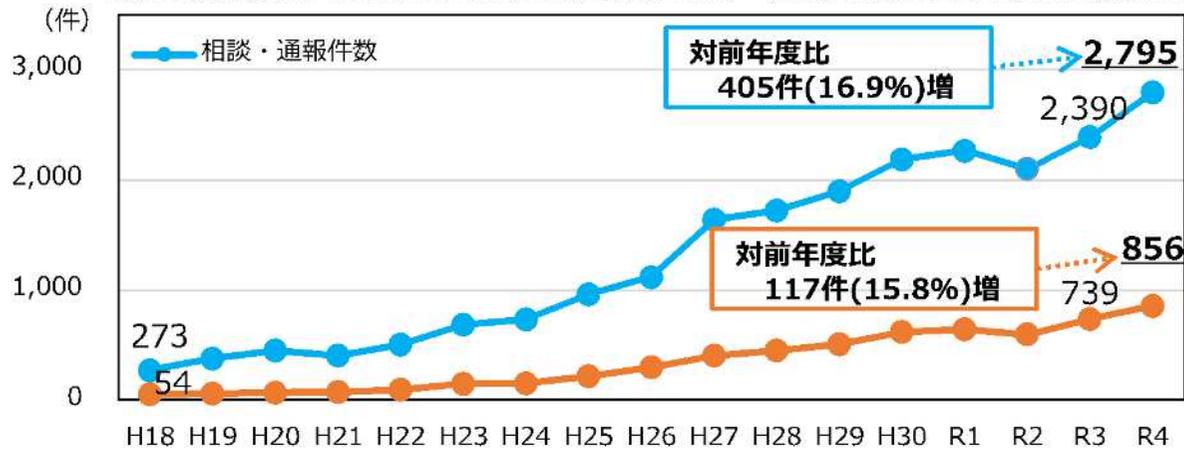
高齢者虐待とは、

高齢者が他者から不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命・健康・生活が損なわれるような状態に置かれること

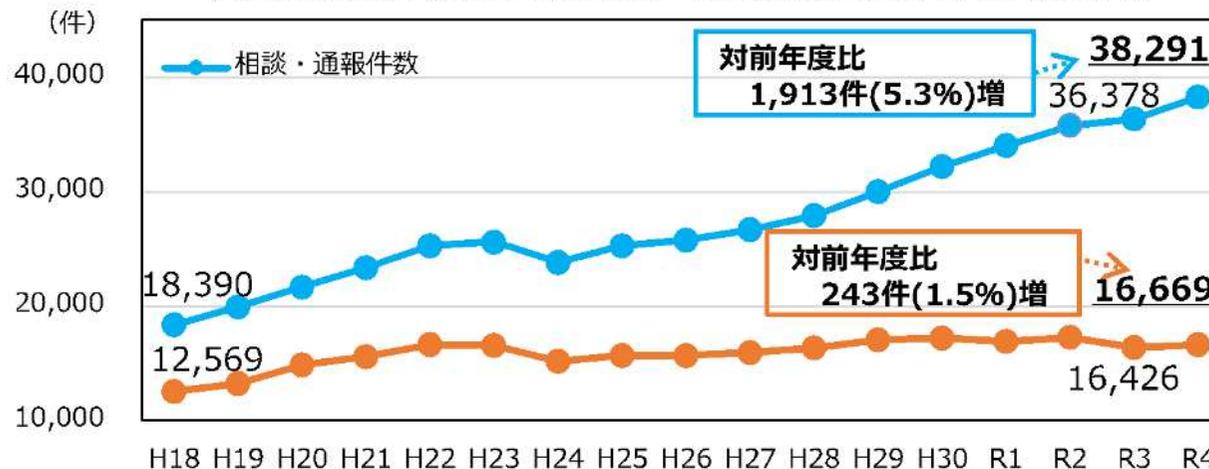
種類	内容
身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴行を加えること。
介護・世話の放任・放棄	高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置など、養護を著しく怠ること。
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応など、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

6. 高齢者虐待の防止

養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移



養護者による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移



全国的に養護者及び養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談は増加している。

R5年度の越谷市における養介護施設従事者等による相談・通報件数は64件(対前年度比31件増)。うち、高齢者虐待に係る監査件数は2件(次ページで紹介)。

左表の出典：厚生労働省HP

6. 高齢者虐待の防止

令和5年度の本市における高齢者虐待に係る監査結果（2件）

〔認められた不備〕

- 虐待とは認められないまでも「不適切なケア」があった。
- 施設サービスの提供について、「介護の知識・経験が乏しく技術の水準が低い従業者が多い」「相談ができず連携が上手くできないため、従業者が個人で判断・対応する場面が多い」「委員会で、具体的な例が検討されるわけではなく報告のみであり、周知・再発防止が不十分な印象がある」「人員が少ない」などの問題点を指摘する従業者等の声があった。
➔対面研修を含め効果的な研修を実施する、従業者の意見を吸い上げる仕組みを構築する、委員会等で具体的事例を検討した内容を職員へと周知徹底する、サービス提供や問題解決の方針を組織的に決定・周知して対応する、人員の確保に努める等の措置を講じること。
- 事故の再発防止について、事業者の「事故防止対応マニュアル」及び「事故発生防止のための指針」に則った運用が行われておらず、組織としての再発防止の取組が不十分であった。
- サービスの提供における正確な記録の整備がなされていなかった。

6. 高齢者虐待の防止

(4) 虐待の発生要因 (表7)

虐待の発生要因として最も多かったのは「教育・知識・介護技術等に関する問題」で、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」、「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等」、「倫理観や理念の欠如」、「人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ」であった。

表7 虐待の発生要因 (複数回答)

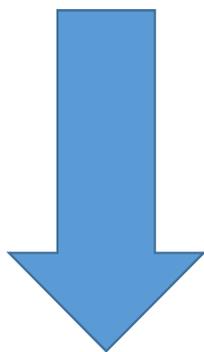
内容	件数	割合 (%)
<u>教育・知識・介護技術等に関する問題</u>	<u>480件</u>	56.1
<u>職員のストレスや感情コントロールの問題</u>	197件	23.0
<u>虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等</u>	193件	22.5
倫理観や理念の欠如	153件	17.9
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	99件	11.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	85件	9.9
その他	30件	3.5

(注) 都道府県が直接把握した事例を含む 856 件に対するもの。

出典：厚生労働省HP
(令和4年度「高齢者虐待等の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果(添付資料)より抜粋)

6. 高齢者虐待の防止

虐待の事実が確認された場合、指定の取り消しや一部又は全部効力停止などの行政処分となり、施設の信頼性に多大な影響を与える可能性がある。



- ・ 職員への教育及びケア、相談できる体制の整備、サービス提供や問題解決の方針を組織的に決定・周知、人員の確保等、組織としての体制が問われている。
- ・ 施設長（管理者）は、従業員任せにするのではなく、しっかり現場を見て、利用者及び従業者の意見を吸い上げ、責任を持って全体を管理する必要がある。

『職員個人の資質等による問題』ではなく、施設全体で防止に取り組む意識、風土づくりが重要

7. 身体拘束の原則廃止

介護保険施設等においては身体拘束が原則として禁止されており、高齢者の人権を保障しつつケアを行うという基本姿勢の下で、サービスの提供を行うことが求められている。

本人の尊厳を守るために、切迫性、非代替性、一時性をすべて満たす状態であることを、本人・家族・本人にかかわっている関係者・関係機関全員で検討、確認し、身体拘束の内容や時間等を詳細に記録しなければならない。

※厚生労働省HP：「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」(令和5年度老人保健健康増進等事業 介護施設・事業所等における身体拘束廃止・防止に向けた調査研究事業)参照

『緊急やむを得ない場合』に該当する3要件 **※①～③全て満たしていることが必要**

- ①切迫性 : 本人又は他利用者が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- ②非代替性 : 身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- ③一時性 : 身体拘束が一時的なものであること

違反した場合、「人格尊重義務違反」又は「虐待防止措置義務違反」として指定取消等の行政処分を受ける場合もある