

令和 6 年度介護保険施設等の 運営指導について

〔全サービス対象〕

令和6年度介護保険施設等の運営指導について

1. 指導の概要

(1) 集団指導

(2) 運営指導

(3) 監査

2. 運営指導における確認事項の例

3. 監査の対象

4. 令和6年度運営指導の実施状況

(1) 実施件数

(2) 指摘件数

(3) サービス別指摘件数内訳

5. 運営指導における主な指摘事項

1 指導の概要

1 指導の概要

利用者等の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、居宅サービス事業者等に対し、関係法令に基づく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し、サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図る。

(1) 集団指導

毎年度、県において事業者等を選定し、計画的に実施する。指導は、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬請求の内容、制度改正内容及び高齢者虐待事案をはじめとした過去の指導事例等について講習等の方式で行う。

1 指導の概要

(2) 運営指導

毎年度、県において事業者等を選定し、計画的に実施する。指導は、事業者等から事前又は当日に提出若しくは閲覧に供された書類等を審査するとともに、当該サービス事業者等の管理者及び従業者等から事情聴取を行うことにより実施する。

(3) 監査

居宅サービス事業者等のサービス内容について、指定等基準違反、介護報酬の請求に係る不正又は著しい不当がある場合若しくはその疑いがある場合等において、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置を採る。

2 運営指導における確認事項

2 運営指導における確認事項の例

- [1] 人員基準に定める職員の資格及び員数の充足
- [2] 居宅サービス計画に基づくサービス提供
- [3] サービス提供に関する内容及び手続の丁寧な説明並びに同意の確認、
重要事項説明書の交付
- [4] サービス提供記録の適切な整備
- [5] 苦情若しくは事故に対する適切な対応
- [6] 介護報酬の適正な請求（加算・減算を含む）
- [7] 虐待防止、身体拘束廃止に向けた積極的な取り組み
- [8] 非常災害等への適切な対応
- [9] 感染症等への適切な対応 など

3 監査の対象

3 監査の対象

- [1]利用者等に対する**虐待**の実施又はその疑いがあるとき。
- [2]指定等の**基準への重大な違反**又はその疑いがあるとき。
- [3]**サービスの内容に関する不正又は著しい不当**がある若しくはその疑いがあるとき。
- [4]**介護報酬の請求に関する不正又は著しい不当**がある若しくはその疑いがあるとき。
- [5]**不正の手段により指定又は許可**を受けたこと若しくはその疑いがあるとき。
- [6]度重なる運営指導を行ったにもかかわらず、**改善がみられない**とき。
- [7]正当な理由がなく**運営指導を拒否**したとき。
- [8]運営指導では事実確認が困難であると知事が認めたとき。

4 令和6年度運営指導の実施状況

4 令和6年度運営指導の実施状況

令和7年2月現在

(1) 実施件数

○施設サービス 27件（前年度27件）

○居宅サービス 27件（前年度23件）

(2) 指摘件数（延数）

○施設サービス 文書指摘 6件 口頭指摘 126件

（前年度 文書指摘 6件 口頭指摘 153件）

○居宅サービス 文書指摘 10件※ 口頭指摘 31件※

（前年度 文書指摘 5件 口頭指摘 30件）

※併設型短期入所等で施設と一体的に運営される事業所への指摘は含めていない。

4 令和6年度運営指導の実施状況

(3) サービス別指摘件数内訳

サービス種類	運営指導 実施件数	口頭指摘件数				文書指摘件数			
		運営	処遇	報酬	計	運営等	処遇	報酬	計
訪問介護、訪問看護	2	2	0	0	2	0	0	0	0
短期入所生活介護 ※1	4	18	8	3	29	9	1	0	10
介護老人福祉施設 ※2	34	49	39	6	94	4	2	0	6
介護老人保健施設等※3	14	18	11	3	32	0	0	0	0
計	54	87	58	12	157	13	3	0	16

※1 併設型短期入所生活介護を除く。

※2 併設する短期入所生活介護、通所介護を含む。

ただし、施設に対する指摘と重複するため、指摘件数には計上していない。

※3 介護医療院及び併設する短期入所療養介護、通所リハビリテーションを含む。※2と同じ。

【指摘の傾向】

- ・単独ショートステイは、非常災害対策、感染症対策等、多くの不備が見られた。
- ・介護老人福祉施設は、各種研修・委員会の実施に関して不備が見られ、運営及び入所者処遇について指摘が多い。
- ・介護老人保健施設等は、入所時の検討に係る記録の整備等、透明性の確保について複数の指摘があった。また、事故の防止について指摘が多く見られた。

5 運営指導における主な指摘事項

5 運営指導における主な指摘事項

○重要事項説明書

(1) 指摘例

- ・重要事項説明書には、運営規程の概要、従業者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況等についてわかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明すること。
- ・重要事項説明書を交付した場合は、交付した事実がわかるよう証跡を残すこと。

(2) 運営基準【全サービス】

- ・サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他の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記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について申込者の同意を得なければならない。

5 運営指導における主な指摘事項

○揭示

(1) 指摘例

- ・ 運営規程の概要、従業者の勤務の体制、協力医療機関、利用料その他の重要事項は、原則としてウェブサイトに掲載すること。（令和7年4月1日から適用）

(2) 運営基準【全サービス】

- ・ 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の重要事項を掲示しなければならない。
- ・ 重要事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、いつでも関係者に自由に閲覧させることにより、前項の掲示に代えることができる。
- ・ 原則として、重要事項をウェブサイトに掲載しなければならない。

5 運営指導における主な指摘事項

○ユニット型施設（勤務体制の確保）

（1）指摘例

- ・従業員の勤務体制について、昼間についてはユニットごとに常時1人以上、夜間及び深夜については、2ユニットごとに1人以上配置すること。

（2）運営基準

- ・昼間については、ユニットごとに常時1人以上介護職員又は看護職員を配置すること。
- ・夜間及び深夜については、2ユニットごとに1人以上の介護職員又は看護職員を夜間及び深夜の勤務に従事する職員として配置すること。
- ・ユニットごとに、常勤のユニットリーダーを配置すること。

5 運営指導における主な指摘事項

○ユニット型施設（勤務体制の確保）

（3）注意点

○ユニット型施設等の注意点

ユニット型指定介護老人福祉施設等は、入居者に対し、適切な指定介護福祉施設サービスを提供することができるよう、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。このため、上記の職員の配置は、勤務表等により、あらかじめ定めておかなければならない。

時間外勤務を前提として作成される勤務表は不適切であり、やむを得ず時間外勤務により職員を配置した場合を除き、時間外勤務による職員の配置は、運営基準に求められる勤務の体制として認められない。

○ユニットケア減算

運営基準を満たさない場合、1日につき減算割合 97 / 100

5 運営指導における主な指摘事項

○栄養士等の配置、栄養管理

(1) 指摘例

- ・ 栄養士又は管理栄養士を1人以上配置すること。
- ・ 各入所者の状態に応じた栄養管理を適切に行うため、入所者ごとの栄養ケア計画を作成すること。
- ・ 施設入所時の状態を十分に把握し、栄養ケア計画と施設サービス計画の整合性を図ること。

食事の提供に関する業務は指定介護老人福祉施設自らが行うことが望ましいが、当該施設の管理者が業務遂行上必要な注意を果たし得るような体制と契約内容により、食事サービスの質が確保される場合には、第三者に委託できる。

5 運営指導における主な指摘事項

○栄養士等の配置、栄養管理

(2) 人員基準【短期入所系サービス、施設サービス】

- 短期入所生活介護 栄養士 1 以上
- 介護老人福祉施設 栄養士又は管理栄養士 1 以上
- 介護老人保健施設及び介護医療院（入所定員 100 以上の場合）
栄養士又は管理栄養士 1 以上

入所定員が 40 人を超えない指定介護老人福祉施設の場合、他の社会福祉施設等の栄養士又は管理栄養士との連携を図ることにより、入所者の処遇に支障がないよう適切に栄養管理を行うことができる。

入所定員が 100 人以上の介護老人保健施設においては、同一敷地内にある病院等の栄養士又は管理栄養士がいることにより、栄養管理に支障がない場合には、兼務職員をもって充てても差し支えないこと。なお、100 人未満の施設においても常勤職員の配置に努めるべきである。

5 運営指導における主な指摘事項

○栄養士等の配置、栄養管理

(3) 運営基準【施設サービス】

- ・入所者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた栄養管理を計画的に行わなければならない。
- ①入所者の栄養状態を入所時に把握し、医師、管理栄養士、歯科医師、看護師、介護支援専門員その他の職種の者が共同して、入所者ごとの栄養ケア計画を作成すること。
- ②管理栄養士が栄養管理を行うとともに、入所者の栄養状態を定期的に記録すること。
- ③入所者ごとの栄養ケア計画の進捗状況を定期的に評価し、必要に応じて当該計画を見直すこと。
- ④「リハビリテーション・個別機能訓練、栄養、口腔の実施及び一体的取組について」を参考とすること。

5 運営指導における主な指摘事項

○栄養士等の配置、栄養管理

(4) 注意点【施設サービス】

人員基準または運営基準の栄養管理を行っていない場合、減算の対象となる。

○栄養管理に係る減算（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院）

- ① 基準に定める栄養士又は管理栄養士の員数を置いていること。
- ② 入所者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた栄養管理を計画的に行わなければならないこと。

上の1点以上を満たさない事実が生じた場合、事実の生じた月の翌々月から基準を満たさない状況が解決されるに至った月まで、
1日につき－14単位の減算。

5 運営指導における主な指摘事項

○口腔衛生

(1) 指摘例

- ・口腔衛生の管理体制として、各入所者毎の口腔の健康状態の評価を実施すること。
- ・歯科医師等が、介護職員に対して口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上行うこと。
- ・当該施設の従業者又は歯科医師等が、入所者毎に施設入所時及び月1回程度の口腔の健康状態の評価を実施すること。
- ・技術的助言及び指導に基づき、入所者の口腔衛生の管理体制に係る計画を作成するとともに、必要に応じて定期的に当該計画を見直すこと。
- ・当該施設と計画に関する技術的助言若しくは指導又は口腔の健康状態の評価を行う歯科医師等においては、実施事項等を文書で取り決めること。

5 運営指導における主な指摘事項

○口腔衛生

(2) 運営基準【施設サービス、特定施設入居者生活介護（※）】

(※) 施設サービスは令和6年4月1日より義務化
特定施設入居者生活介護は令和9年3月31日までは努力義務

- ・入所者の口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、口腔衛生の管理体制を整備し各入所者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行わなければならない。
- ①歯科医師等が、介護職員に対して行った口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上行うこと。
- ②当該施設の従業者又は歯科医師等が、入所者毎に施設入所時及び月1回程度の口腔の健康状態の評価を実施すること。
- ③技術的助言及び指導に基づき、入所者の口腔衛生の管理体制に係る計画を作成するとともに、必要に応じて定期的に当該計画を見直すこと。
- ④当該施設と計画に関する技術的助言若しくは指導又は口腔の健康状態の評価を行う歯科医師等においては、実施事項等を文書で取り決めること。

5 運営指導における主な指摘事項

○勤務体制の確保（ハラスメント防止）

（１）指摘例

- ・セクハラパワハラ等により従業員の職場環境が害されることを防止するための方針の明確化等必要な措置を講ずること。

（２）運営基準

- ・職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

具体的内容

- 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

講じることが望ましい取組（カスタマーハラスメントの防止）

- ①相談体制の整備、②被害者への配慮、③マニュアル作成や研修の実施等

5 運営指導における主な指摘事項

○運営規程

(1) 指摘例

- ・運営規程には、次の項目を定めることとなっており、漏れがないようにすること。

(例) 指定介護老人福祉施設の場合

- 1 施設の目的及び運営の方針
 - 2 従業者の職種、員数及び職務の内容
 - 3 入所定員
 - 4 入所者に対する指定介護福祉サービスの内容及び利用料その他の費用の額
 - 5 施設の利用に当たっての留意事項
 - 6 緊急時等における対応方法
 - 7 非常災害対策
 - 8 虐待の防止のための措置に関する事項
 - 9 その他施設の運営に関する重要事項
- ・規程の中の従業者数については、変動する可能性があるため、○人以上と定めてもかまわない。

5 運営指導における主な指摘事項

○業務継続計画

(1) 指摘例

- ・計画に係る研修は、年2回以上開催するとともに、新規採用時には別に研修を行うこと。また、研修の実施内容について記録すること。
- ・計画に係る訓練は、年2回以上実施すること。

※施設サービスと特定施設入居者生活介護を除くサービスについては研修及び訓練の回数は年1回以上となる。

(2) 運営基準

- ・感染症や非常災害の発生時において、入所者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じなければならない。
- ・従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施しなければならない。
- ・定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

5 運営指導における主な指摘事項

○業務継続計画

(2) 運営基準

可能な取扱い

- ①他のサービス事業者との連携等による計画の策定、研修及び訓練
- ②感染症及び災害の計画の一体的な策定
- ③感染症に係る業務継続計画と感染症の予防及びまん延の防止のための指針の一体的な策定
- ④災害に係る業務継続計画と非常災害に関する具体的計画の一体的な策定
- ⑤感染症の業務継続計画に係る研修又は訓練と感染症の予防及びまん延防止のための研修又は訓練の一体的な実施
- ⑥災害の業務継続計画に係る訓練と非常災害対策に係る訓練の一体的な実施

5 運営指導における主な指摘事項

○業務継続計画

(3) 注意点

- ・業務継続計画の策定がされていない場合、減算の対象となる。

○業務継続計画未策定減算【全サービス（※）】

- ・感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が策定されていない場合基準に満たない状況が解消されるに至った月まで、入所者全員について減算
減算割合

施設・居住系サービス 所定単位数の97／100

その他のサービス（※） 所定単位数の99／100

※居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く。又、令和7年3月31日までの間、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、減算を適用しない。訪問系サービス、福祉用具貸与、居宅介護支援については、令和7年3月31日までの間、減算を適用しない。

5 運営指導における主な指摘事項

○協力医療機関【施設サービス、特定施設入所者生活介護】

(1) 指摘例

- ・入所者の病状の急変時等に備えるため、連携体制を備えた医療機関として協力医療機関を定めておくよう努めること。(※)
- ・協力医療機関の名称等を、年に1回以上、県に届け出ること。
- ・協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合には、新興感染症の発生時等の対応について協議を行うこと。

(※) 協力医療機関の設定については令和9年3月31日までは努力義務

5 運営指導における主な指摘事項

○協力医療機関【施設サービス、特定施設入所者生活介護】

(2) 運営基準

- ・入所者の病状の急変時等に備えるため、次に掲げる要件を満たす協力医療機関を定めておかなければならない。（令和9年3月31日までは努力義務）
 - ①入所者の病状が急変した場合等において医師又は看護職員が相談対応を行う体制の常時確保
 - ②診療の求めがあった場合において診療を行う体制の常時確保
 - ③入院を要すると認められた入所者の入院を原則として受け入れる体制の確保
- ・1年に1回以上、協力医療機関との間で、入所者の病状が急変した場合等の対応を確認するとともに、協力医療機関の名称等を、知事に届け出なければならない。
- ・第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応を取り決めるように努めなければならない。
- ・協力医療機関が第二種指定医療機関である場合は、新興感染症の発生時等の対応について協議を行わなければならない。
- ・入所者が協力医療機関その他の医療機関に入院した後に、当該入所者の病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、再び入所させることができるように努めなければならない。
- ・協力歯科医療機関を定めておくよう努めなければならない。

5 運営指導における主な指摘事項

○非常災害対策

(1) 指摘例

- ・非常口の段差を解消するよう対策を講じること。(共通)

○非常口の段差

非常時においても車椅子が通行可能であること。

○その他施設設備関係

(1) 指摘例

- ・医務室等に職員がいない場合、施錠すること。
- ・機械室(ボイラー室)に可燃物等を置かないこと。
- ・リネンの搬入・搬出に当たっては、感染予防の観点から、導線が交わらないようにすること。

5 運営指導における主な指摘事項

○送迎加算（短期入所）

（1）指摘例

- ・利用者の心身の状態、家族等の事情等の送迎が必要と認められる理由を明確にし、記録すること。

○送迎の理由

単に「利用者の家族が希望していること」は、送迎が必要と認められる理由として不適切。

5 運営指導における主な指摘事項

○その他（利用者預かり金）

（1）指摘、助言例

- ・ 預かり金規程の文言に誤りや実態と合っていないものがあるかどうか確認し、修正すべき条文等は修正すること。
- ・ 以下のような事例がないか、チェックすること。
 - 1 身元引受人等に年4回報告する旨規定しているにもかかわらず、報告していない。
 - 2 入所者が行為能力がないことをもって、職員が代筆している。
 - 3 規程にある様式とは違う様式を使用している。