

# 指導方針・共通事項

## 《目次》

1. 令和6年度指導方針
2. 重点指導事項
3. 介護事業者等全般の共通の主な指導事項
4. 全国の処分件数
5. 大阪市の処分事例
6. その他

# 1. 令和6年度指導方針

## ①指導の基本方針

介護保険は、介護等が必要な人の尊厳を保持し、能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援することを基本理念としており、事業者には法令等に則った適正な事業運営、利用者個々の状態に応じた適切なサービス提供に加え、利用者の尊厳の保持や身体又は生命の安全に関わる取り組みなど、介護サービスの質の確保・向上が求められている。

このため、厚生労働省の定める「介護保険施設等運営指導マニュアル」に基づき、介護サービスの質の向上に向けた指導を実施するとともに、人員・設備・運営基準等の法令遵守による適切なサービス提供の確保、人権擁護や危機管理の取組み、介護給付費等の適正な請求事務などに対する指導を行う。

## ②指導の内容

### 1 介護サービスの実施状況指導

身体的拘束等原則禁止・高齢者虐待防止の取組の推進、サービスの質の確保 等

### 2 最低基準等運営体制指導

基準省令の遵守 等

### 3 報酬請求指導

報酬算定基準に基づく体制の確保 等

### 4 他法令関係

高齢者虐待防止法、社会福祉士法及び介護福祉士法 等

## 2. 重点指導事項

- 1 人員・設備・運営基準を遵守した適切なサービス提供体制の確保
- 2 高齢者虐待防止及び身体拘束の禁止に関する制度理解の推進
- 3 一連のケアマネジメントプロセスの理解の推進
- 4 事故等の発生時における記録と再発防止の取組み
- 5 苦情等の内容を踏まえたサービスの質の向上の取組み
- 6 介護給付費等の算定要件に基づいた適正な請求
- 7 基準省令等に定める諸記録の適切な整備・保存
- 8 **感染症や自然災害発生時における業務継続計画（BCP）策定の促進**
- 9 介護職員等処遇改善加算等の取得促進
- 10 身元保証人がいないこと等の不適切な取扱いによるサービス提供の拒否の禁止
- 11 令和6年度の報酬改定内容の周知

### 3. 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

#### ①事故の未然防止及び事故報告について

こんなことが  
ありません  
か？

- 事故発生時の記録に「原因の分析」「再発防止のための取り組み」が記録されていない。
- 事故の発生事例及び原因分析結果が従業者に周知徹底されていない。
- 事業所として再発防止のための取り組みが不十分。
- 市町村等への報告がない。



- 定期的な研修や再発防止対策を検討する委員会等を開催すること。  
また、対応方法について、予めマニュアル等を整備しておくこと。
- 原因を解明し、再発防止とともに未然防止の対策を講じること。

★本市への事故報告について★

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000533554.html>

※事故発生後、速やかにメールにて報告してください。

### 3. 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

#### ②加算の算定要件の遵守

こんなことが  
ありません  
か？

- 加算の算定要件を十分理解していない。
- 加算を算定する際、当該加算の算定根拠となる記録が作成されていない。

- 加算を算定する際、当該加算の基準や留意事項等を理解し、算定要件を全て満たした上で算定すること。
- 加算算定の根拠となる書類は適切に作成し、保管しておくこと。
- ★加算算定の根拠となる記録がない状態で介護給付費の請求を行っている場合は、請求誤りか不正請求かを厳正に判断します。

#### ③記録の保管

こんなことが  
ありません  
か？

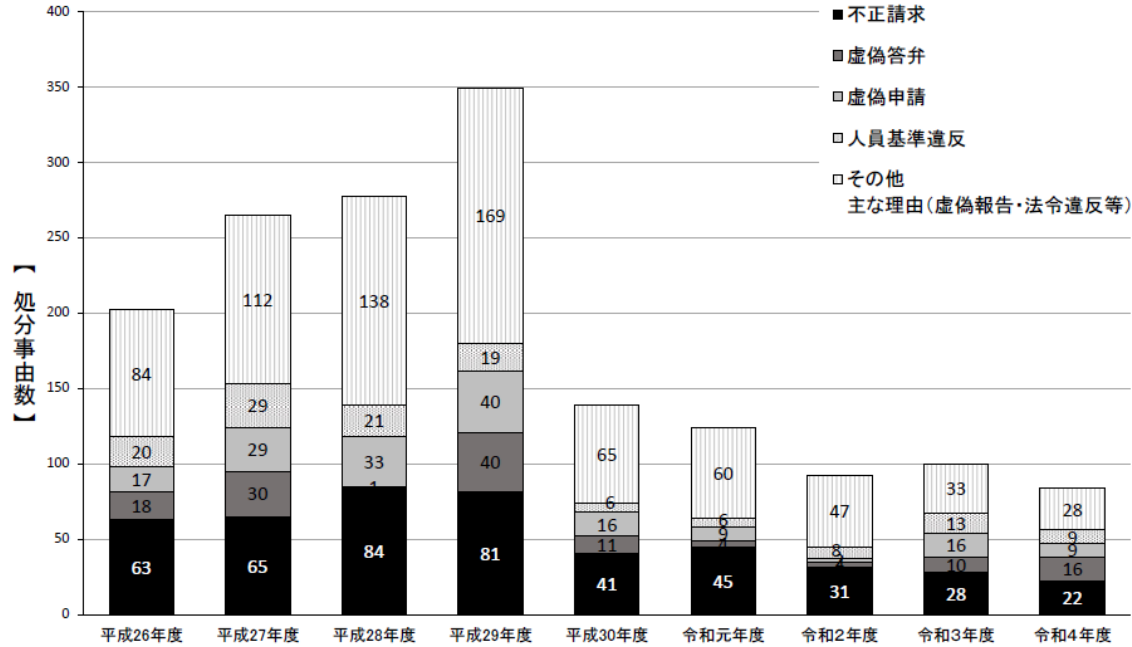
- 提供した具体的なサービス内容やサービス計画、苦情の内容、事故の報告等を記録していない。
- サービスの提供に関する諸記録をサービスを提供した日から5年間保管していない。
- 計画作成日や同意日の日付が記載されていない。

- 提供した具体的なサービス内容やサービス計画、苦情内容、事故報告等の記録は、大阪市条例に基づき、サービスを提供した日から5年間保管すること。
- 日付は適切に記載すること。

# 4. 全国の処分件数

6. 指定取消件数の年次推移【処分事由別】  
(平成26年度～令和4年度)

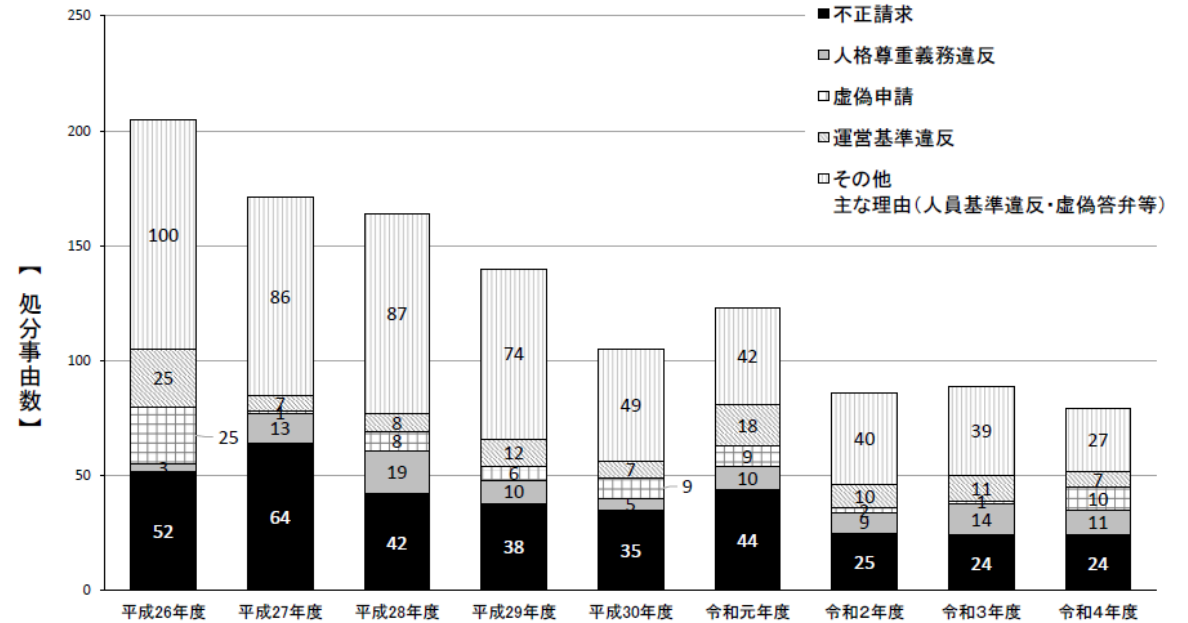
(図6)



- 注：1) 処分事由は令和4年度の上位4区分を抽出し、それ以外はその他としている。  
 2) 件数には、聴聞通知後に廃止届が提出された事業所数を含む。  
 3) 平成27年度以降の件数には、介護予防・日常生活支援総合事業における指定の事業所を含む。  
 4) 複数の処分事由が該当する事業所については、処分事由ごとに計上しているため、図3～5の数字と一致しない。

7. 指定の効力の停止件数の年次推移【処分事由別】  
(平成26年度～令和4年度)

(図7)



- 注：1) 処分事由は令和4年度の上位4区分を抽出し、それ以外はその他としている。  
 2) 件数には、聴聞通知後に廃止届が提出された事業所数を含む。  
 3) 平成27年度以降の件数には、介護予防・日常生活支援総合事業における指定の事業所を含む。  
 4) 複数の処分事由が該当する事業所については、処分事由ごとに計上しているため、図3～5の数字と一致しない。  
 5) 指定の効力の停止件数は、一部と全部を合算した件数である。

(抜粋資料) 令和6年3月 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料

介護サービス事業所に対する指導・監査結果の状況及び介護サービス事業者の業務管理体制の整備に関する届出・確認検査の状況

# 本市での人格尊重義務違反による処分事例

3人の職員が2人の利用者に対して、身体的虐待、身体拘束、性的虐待、心理的虐待、ネグレクトなどの虐待行為を行い、複数の職員が虐待を受けたと思われる利用者の写真を確認したにもかかわらず、本市への通報を怠っていたことが判明した。



### 「指定の一部の効力の停止6か月」

(新規利用者の受け入れ停止と介護報酬請求を7割に上限設定)

人格尊重義務違反、高齢者の虐待防止・高齢者の養護者に対する支援等に関する法律違反  
及び運営に関する違反

# 人格尊重義務違反の原因分析

考えられる原因

① **教育・知識・介護技術等に関する問題**

「教育・知識・技術に関する組織や管理者の知識・認識・管理体制等の不足」

「組織・個人を特定しない知識・技術に関する問題」

「組織の教育体制、職員教育の不備不足」

「職員の高齢者介護に関する知識・技術の不足」

② 職員のストレスや感情コントロールの問題

③ 虐待を行った職員の性格や資質の問題

④ 倫理感や理念の欠如

⑤ 人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ

⑥ **虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ**



# 人格尊重義務違反を起こさないための取組み

### ①虐待を起こさない風土づくり

報告、連絡、相談をしやすい環境

### ②虐待の防止の取組み

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を**定期的**に開催するとともに、その結果について、**全従業員に周知徹底**を図ること。
- ・虐待の防止のための指針を整備すること。
- ・従業員に対し、虐待の防止のための研修を**定期的**に実施すること。  
**新規採用時にも研修を実施**すること。
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

# 大阪市の処分について

- 運営指導において、介護報酬の請求に不正が疑われる場合や運営指導の際の指摘事項に改善が見られない場合等には、監査に切り替えることがあります。
- また、不正等の状況によっては、直前通知による運営指導や監査を行う場合があります。
- 介護報酬の請求に関して、指定事業者が行政処分の対象となり得る重大な不正を行った場合には、不正内容等にかかる確認を行うため、より厳正な「追加審査」を行い、給付の一層の適正化を図ります。
- 「追加審査」を行っている期間は介護給付費等の支払いは行いませんので、関係法令を遵守した適正な運営をお願いします。

★詳細は、以下のホームページにてご確認ください。

トップページ > 産業・ビジネス > 介護保険 > お知らせ  
<http://www.city.osaka.lg.jp/sangyo/category/3042-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

トップページ > 産業・ビジネス > 介護保険 > 指導・監査  
<https://www.city.osaka.lg.jp/sangyo/category/3042-4-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

## 5. その他

### ①道路交通関連法規等の厳守、社会的マナーへの配慮

- 利用者の送迎時や送迎後の車両等の運転について、道路交通関連法規及び交通マナーを遵守すること。
- たばこの吸い殻やごみをポイ捨てしないなど、一般的な社会的マナーに配慮すること。

### ②介護施設等における身元保証人等の取扱について

- 介護施設等に関する法令上は身元保証人等を求める規定はありません。  
また、各施設の基準省令において、正当な理由なくサービスの提供を拒否することはできないこととされており、入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しません。

#### 【参考】

- 平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」報告書  
[https://www.mizuho-ir.co.jp/case/research/mhlw\\_kaigo2018.html](https://www.mizuho-ir.co.jp/case/research/mhlw_kaigo2018.html)

## 5. その他

### ③事業所等での利用者等の金銭管理

- 事業所等で利用者等の金銭管理に関与することは、慎重に行うべきものであるため、あんしんさぽーと事業の利用や成年後見人等を選任するよう働きかけること。  
やむを得ず金銭管理を行う場合は、契約書(保管依頼書)、個人別出納台帳等、必要な書類を備えた上で、適正な出納管理を行うこと。

## 5. その他

### ④ヤングケアラー支援について

「ヤングケアラー」とは、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っているこどもたちのことです。

こどもとしての時間と引き換えに、家事や家族の世話などに時間を費やすことで、友達と遊ぶことや勉強することができなかったり、学校に行けなかったり、遅刻するなど、こどもらしく過ごせていない可能性があります。

#### 【参考】

○大阪市ホームページ

<https://www.city.osaka.lg.jp/kodomo/page/0000550590.html>

○介護保険最新情報Vol.1275

介護保険サービスの支給事務等においてヤングケアラーを把握した場合の対応等について

<https://www.mhlw.go.jp/content/001263366.pdf>

# 5. その他

## ④ヤングケアラー支援について

### ヤングケアラー相談窓口一覧

区名	窓口	電話 / メールアドレス
<a href="#">北区</a>	福祉課 子育て支援担当	06-6313-9533 kita-kosodate@city.osaka.lg.jp
<a href="#">都島区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6882-9118 miyakojima-kosodate@city.osaka.lg.jp
<a href="#">福島区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6464-9887 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">此花区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6466-9524 td0013@city.osaka.lg.jp
<a href="#">中央区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6267-9885 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">西区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6532-9936 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">港区</a>	保健福祉課 子育て支援担当	06-6576-9844 minato-kosodate@city.osaka.lg.jp
<a href="#">大正区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-4394-9109 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">天王寺区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6774-9894 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">浪速区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6647-9895 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">西淀川区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6478-9950 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">淀川区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6308-9939・9509 メールはHPの送信フォームから

区名	窓口	電話 / メールアドレス
<a href="#">東淀川区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-4809-9854 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">東成区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6977-9157 tn0010@city.osaka.lg.jp
<a href="#">生野区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6715-9024 ikuno-kosodate@city.osaka.lg.jp
<a href="#">旭区</a>	保健子育て課 子育て支援室	06-6957-9939 メールはHPのQRコードから
<a href="#">城東区</a>	保健福祉課 子育て教育グループ	06-6930-9132 joto-kosodate@city.osaka.lg.jp
<a href="#">鶴見区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6915-9933・9107 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">阿倍野区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6622-9980 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">住之江区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-6682-9878 tt0007@city.osaka.lg.jp
<a href="#">住吉区</a>	保健福祉課 子育て相談室	06-6694-9942 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">東住吉区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-4399-9733 tv0006@city.osaka.lg.jp
<a href="#">平野区</a>	保健福祉課 子育て支援室	06-4302-9936 メールはHPの送信フォームから
<a href="#">西成区</a>	保健福祉課 子育て支援グループ	06-6659-9824 メールはHPの送信フォームから