

# 指導方針・共通事項

## 《目次》

1. 令和8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

# 令和 8 年度指導方針

## 指導の基本方針

介護保険は、介護等が必要な者が尊厳を保持し、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。

# 令和 8 年度指導方針

## 指導の内容

### ◆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ができているか
- ・ 利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援するためのアセスメントやケアプランの作成等が適切に行われているか

### ◆最低基準等運営体制指導

- ・ サービス種別毎の基準等に規定する運営体制が確保できているか

### ◆報酬請求指導

- ・ 介護給付費等の算定について、加算も含めて報酬算定基準等に基づき、必要な手続き等が遵守されているか

### ◆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が遵守され、市民が安心して利用できる介護サービスを提供しているか

# 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 集合住宅等の入居者に対して介護サービスを提供する事業所への重点的な指導
- 12 ケアプランデータ連携システムの利用勧奨

# 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

## 事故の未然防止及び事故報告について

- ・ 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。
- ・ 事故発生時の対応方法について、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。

# 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

## 加算の算定要件の遵守

- ・ 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。

## ★注意★

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。

# 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

## 記録の保管について

- ・ 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。

# 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

## 業務継続計画（BCP）の策定について

- ・感染症及び災害発生時における業務継続計画が策定されていない。
- ・業務継続計画にかかる研修及び訓練を定期的に行っていることが確認できない。



- ・感染症や災害の発生時において、必要な介護サービスを継続的に提供し、早期の業務再開を図る体制を構築するための計画（業務継続計画）を策定し、従業員に周知徹底を行うこと。
- ・定期的に研修及び訓練を行い、記録に残すこと。

### ★注意★

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（BCP）が未策定の場合、減算**となります。  
（居宅療養管理指導、特定福祉用具販売を除く全サービスが対象）

# 介護事業者等全般の共通の主な指導事項

## 認知症介護基礎研修について

- ・全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令に定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じていない。



- ・全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じなければならない。

## ★受講申し込みについて★

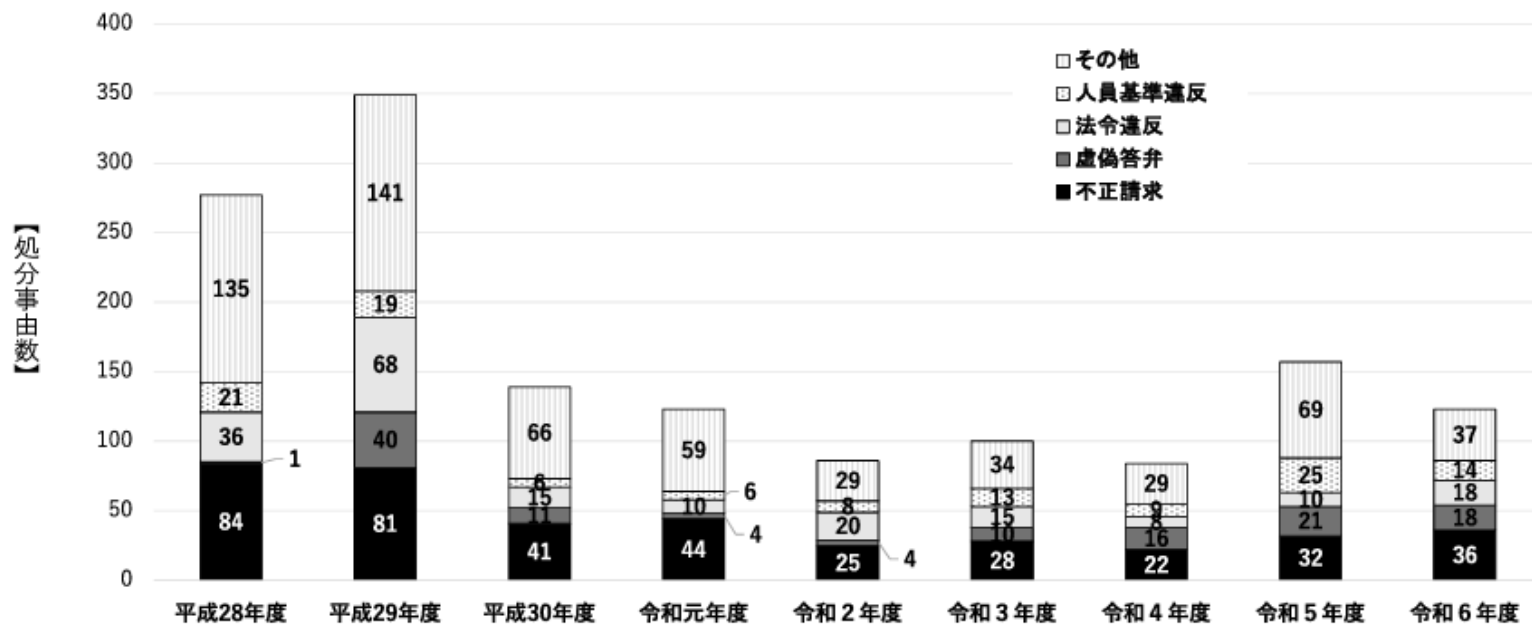
以下のページをご参照ください

<https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000464228.html>

# 全国の処分件数

(抜粋資料) 令和8年3月 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料

図5. 指定取消件数の年次推移【処分事由別】  
(平成28年度～令和6年度)

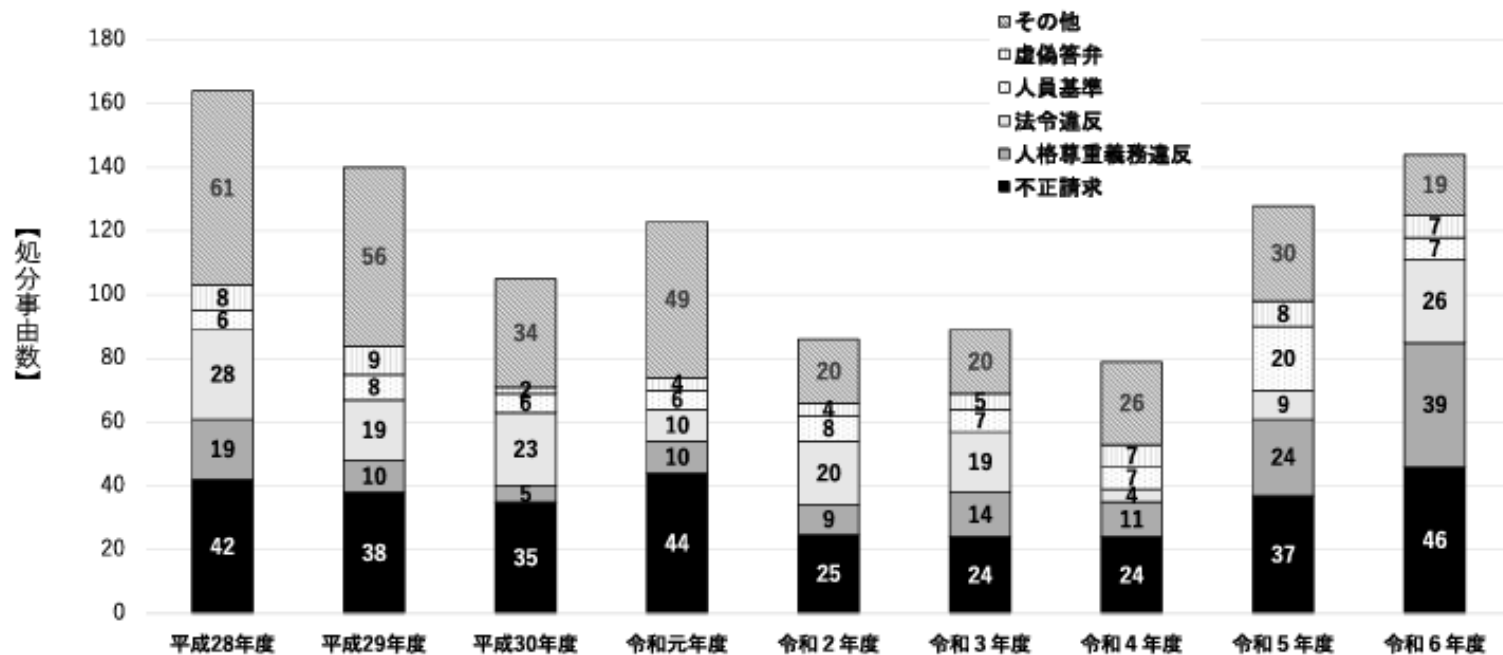


注: 1) 処分事由は令和6年度の上位4区分を抽出し、それ以外はその他としている。  
2) 件数には、聴聞通知後に廃止届が提出された事業所数を含む。  
3) 介護予防・日常生活支援総合事業における指定の事業所を含む。  
4) 複数の処分事由が該当する事業所については、処分事由ごとに計上しているため、図3～5の数字と一致しない。

# 全国の処分件数

(抜粋資料) 令和8年3月 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料

図6. 指定の効力の停止件数の年次推移【処分事由別】  
(平成28年度～令和6年度)



注: 1) 処分事由は令和6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) 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。  
3) 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。

# 大阪市の処分事例

## 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運営に関する違反

# 大阪市の処分事例

## 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

# 大阪市の処分事例

## 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。

# 大阪市の処分事例

## 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。
- ◆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。

# その他

道路交通関連法規等の厳守、社会的マナーへの配慮について

- ・介護事業者等の車両が不必要なクラクションを鳴らす。
- ・介護事業者等の車両が進路変更時にウインカーを出していない。
- ・介護事業者等の車両のドライバーが運転中に携帯電話等を操作している。
- ・介護事業者等の従業者が、たばこの吸い殻をポイ捨てしている。



- ・利用者の送迎時や送迎後の車両等の運転について、道路交通関連法規遵守すること。
- ・福祉サービスの担い手として、注目されているという自覚を持ち、安全運転を心がけること。
- ・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。

# その他

## 介護施設等における身元保証人等の取扱いについて

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)

## 事業所等での利用者等の金銭管理について

- ・ 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、等の必要な書類を備えた上で、適正な出納管理を行うこと。

# その他

## ヤングケアラー支援について

「ヤングケアラー」とは「**家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められるこども・若者**」のことです。

こどもにおいては、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。

また若者においては、自立に向けた移行期として必要な時間（勉強・就職準備等）を奪われたり、ケアに伴い身体的・精神的負荷がかかったりすることによって、負担が重い状態になっている可能性があります。

### 【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V o l .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>

# その他

## ヤングケアラー相談窓口一覧

区名	窓口	電話
北区	<u>福祉課子育て・教育課</u>	06-6313-9533
都島区	<u>保健福祉課子育て支援室（18歳未満）</u>	06-6882-9118
	<u>保健福祉課福祉担当（18歳以上）</u>	06-6882-9857
福島区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6464-9887
此花区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6466-9524
中央区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6267-9885
西区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6532-9936
港区	<u>保健福祉課子育て支援担当</u>	06-6576-9844
大正区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-4394-9109
天王寺区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6774-9894
浪速区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6647-9895
西淀川区	<u>保健福祉課子育て支援室（18歳未満）</u>	06-6478-9950
	<u>保健福祉課総合福祉グループ（18歳以上）</u>	06-6478-9857
淀川区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6308-9939・9509
東淀川区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-4809-9854
東成区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6977-9157

区名	窓口	電話
生野区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6715-9024
旭区	<u>保健子育て課子育て支援室</u>	06-6957-9939
城東区	<u>保健福祉課子育て教育グループ</u>	06-6930-9132
鶴見区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6915-9933・9107
阿倍野区	<u>保健福祉課子育て支援室（18歳未満）</u>	06-6622-9980
	<u>保健福祉課生活支援担当</u> （18歳以上の生活保護受給者）	06-6622-9872
	<u>保健福祉課福祉担当（上記以外）</u>	06-6622-9857
住之江区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-6682-9878
住吉区	<u>保健こども家庭課子育て相談室（18歳未満）</u>	06-6694-9942
	<u>福祉課福祉</u>	06-6694-9857
東住吉区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-4399-9733
平野区	<u>保健福祉課子育て支援室</u>	06-4302-9936
西成区	<u>保健福祉課こども家庭支援グループ（18歳未満）</u>	06-6659-9824
	<u>保健福祉課支援グループ（18歳以上）</u>	06-6659-9872

# その他

## 「介護現場におけるハラスメント対策」について

介護現場における、利用者や家族等による介護・看護職員等へのカスタマーハラスメント（身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントなど）が少なからず発生していることが国等の調査で明らかとなっています。

このため、大阪府内の介護事業所及び施設に従事する職員及び管理者等を対象に、利用者やその家族からのハラスメントについての相談窓口を設置しています。

あわせて、本市委託事業「おおさか介護サービス相談センター」にて、「介護ハラスメント弁護士相談」を実施しています。

○大阪府ホームページ（介護事業所等におけるハラスメント対策推進事業に係る相談窓口について）

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090100/jigyoshido/kaigo/kaigoharasumento.html>

○おおさか介護サービス相談センターホームページ（介護ハラスメント弁護士相談）

<https://kaigo-osaka.ne.jp/attorney-consultation/>

# その他

## 介護マークについて

○大阪市ホームページ <https://www.city.osaka.lg.jp/fukushi/page/0000639650.html> -

外見から介護をしていることがわかりにくい認知症の人などの介護において、異性のトイレ介助や、下着購入の際等に誤解や偏見をもたれることがあります。

こうした困りごとに対して、介護する方が介護中であることを周囲にご理解していただくために作成されたのが介護マークです。

この介護マークは静岡県で作成されたもので、全国への普及が進められています。介護をしている方は、必要に応じてご活用ください。また、外出先でこの介護マークを見かけたら温かく見守ってください。

なお、介護マークは高齢者の方の介護だけでなく、障がいのある方等の介護にもご利用いただけます。

