令和７年度　第１回
介護サービス事業者等 集団指導

伊賀市 医療福祉政策課

福祉監査係

2025(令和７)年６月２４日

令和７年度　指導方針及び重点項目について

１．指導目的

２．指導方法

３．運営指導の実施頻度

４．本年度の指導方針及び重点項目

１．指導目的

〈サービスの質の確保と保険給付の適正化〉

市は指導により、介護保険施設等が適正なサービスを行うことができるように支援し、サービスの質の確保と向上及び自ら法令等を遵守する事業者の育成を目指す

２．指導方法

□集団指導

正確な情報の伝達・共有により不正等の行為を未然防止するために、年１回以上、管理者等を１か所に集合させて行うもの

□運営指導（実地指導）

介護保険施設等ごとに、介護サービスの質、運営体制、介護報酬請求の実施状況等の確認のため、原則、実地により行うもの

３．運営指導の実施頻度

運営指導は、原則として指定又は許可の有効期間内に少なくとも１回以上行います。

なお、居住系サービス又は施設系サービスについては、利用者の生活の場であること等を重視し、３年に１回以上の頻度で行うことが望ましいものとされています。

運営指導の実施頻度（地域密着型サービス等）

実施頻度	介護保険施設等の種類
６年に１回以上	居宅介護支援 通所介護、認知症対応型通所介護 夜間対応型訪問介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護
３年に１回以上	認知症対応型共同生活介護 介護老人福祉施設入所者生活介護 特定施設入居者生活介護

〈運営指導の全体的な流れ〉

運営指導の流れ等	
事　前	1　施設・事業所へ通知（原則１ヶ月前まで） 2　事前確認資料の提出（自己点検シート等を２週間前まで）
当　日	3　運営指導 〇サービスの質に関する確認 〇サービスの質を確保する体制に関する確認 〇報酬請求に関する確認 4　結果の伝達
事　後	5　指導結果の通知（１ヶ月以内） 〇改善を要する事項がある場合 〇介護報酬について過誤調整を要すると認められた場合 6　改善報告書の提出・受領・審査（１ヶ月以内）

〈運営指導の当日の流れ〉

時間	内容
9：30 (13：30)	開始 あいさつ、担当職員紹介
9：40～11：00 (13：40～15：00)	事業所内検査 書類検査 管理者及び関係職員ヒアリング （自己点検シート等に基づく）
11：00～11：30 (15：00～15：30)	講評準備及び講評
11：45 (15：45)	終了

４．本年度の指導方針及び重点項目

〈本年度の指導方針〉

介護保険サービスの提供に当たって、事業者には法令等を遵守した適正な事業運営や個別ケア計画に基づく適切なサービス提供に加え、高齢者の尊厳の保持、認知症に関わる取組等、介護サービスの質の確保・向上が求められています。これらを担保するため、指導監督の重点化・効率化を図ります。

〈本年度の重点項目〉 1/2

1．法令遵守の状況について
2．サービスの質の確保・向上について
3．虐待防止について
4．身体拘束について
5．感染症等対策について

〈本年度の重点項目〉 2/2

６．危機管理への取組について
７．事故防止対策及び苦情対応について
８．職場におけるハラスメント対策について
９．高齢者向け住宅を設置する法人が運営する居宅サービス事業所等の運営状況について

１．法令遵守の状況について

・人員基準及び運営基準等が遵守されているか。
・適正な介護報酬の請求が行われているか。
（特に加算・減算関係）

２．サービスの質の確保・向上について

・個別ケアについて、計画が適正に策定され、利用者の心身の状況等をふまえたものになっているか。また、計画に沿ったサービスが提供されているか。

３．虐待防止について

・虐待防止のための対策を検討する委員会の開催、指針の整備、職員に対する研修の実施及び担当者の設置等の取組が行われているか。

４．身体拘束について

・身体拘束の原則禁止について、職員に周知徹底されているか。また、やむを得ず身体拘束を実施する場合には、適切な手続きで行われているか。

・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の開催、指針の整備及び職員に対する研修の実施等が必要なサービス種類の事業者にあっては、それらの取組が行われているか。

５．　感染症等対策について

・感染症等の発生及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練の実施等の取組が行われているか。

６．危機管理への取組について

・介護保険施設等における防災体制の確保、万一火災、地震、風水害等が発生した場合の消火及び避難・通報体制の確保等が適切に行われているか。

・感染症又は非常災害の発生時においても、サービス提供が継続的に実施できるよう、業務継続計画（ＢＣＰ）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じているか。

７．事故防止対策及び苦情対応について

・事故が発生した場合の対応やその発生を防ぐための対策が図られているか。また、事故等の内容を分析して傾向を把握し、事故防止に役立てているか。

・苦情への対応及びサービス向上に対する取組が適切に行われているか。

８．職場におけるハラスメント対策について

・セクシャルハラスメント、パワーハラスメント及びカスタマーハラスメントの防止のための方針の明確化等必要な措置を講じているか。

９．高齢者向け住宅を設置する法人が運営する居宅サービス事業所等の運営状況について

・訪問介護員等が住宅管理職員等と兼務し、住宅におけるサービスと介護サービスが混同して行われ、虚偽のサービス提供記録等により報酬を不正に請求していないか。

監査について

・指定基準違反等が疑われる場合には、迅速に監査を実施し、不適正な事実が確認された場合は、関係法令等に基づき厳正な措置を講じるものとする。

〈運営指導の標準確認項目等〉

勤務実績表／タイムカード	研修計画、実施記録
勤務体制一覧表／資格証	非常災害時対応マニュアル（BCP等）、通報、連絡体制
重要事項説明書／運営規程	避難訓練の記録
利用契約書（利用者又は家族の署名、捺印）	消防署への届出
サービス担当者会議の記録	個人情報同意書
サービス計画一式、アセスメント、モニタリング記録	従業員の秘密保持誓約書
個別援助計画（利用者及び家族の署名、捺印）	パンフレット／チラシ
サービス提供記録	苦情の受付簿、対応記録／ヒヤリハットの記録
業務日誌	苦情対応マニュアル
送迎記録	事故対応マニュアル
請求書／領収書／国保連への請求書控え	市、家族、介護支援専門員への報告記録
緊急時対応マニュアル	再発防止策の検討の記録

自己点検シート等の各種様式類については、伊賀市ホームページ（https://www.city.iga.lg.jp）

トップ　⇒　健康・福祉　⇒　社会福祉・地域福祉　⇒
福祉監査　⇒　福祉指導監査　⇒　**介護サービス事業者向け情報**

から取得してください。

職場内研修

今回の受講内容を従業者全員で共有して

よりよいケア

&

適切な事業運営