

令和6年度介護保険サービス事業者等指導・監査実施方針

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る。

また、介護保険制度創設以来、通所介護を始めとする事業者が増加していることに加え、高齢化の進展に伴い、介護保険サービス事業者を取り巻く環境も変化している。

今後もこのような傾向が継続されると予想されるため、集団指導に一層の重点を置くとともに、運営指導は、新規介護サービス事業者を優先して実施するなど、外部環境の変化に対応した機能性の高い指導監督体制を確立し、指導監督手法の重点化・効率化を図っていくこととする。

また、全国的に介護報酬の不正請求や運営基準違反等により、指定取消等の行政処分に至る事例も、数多く発生している。

このような不祥事は、利用者に著しい不利益をもたらすのみならず、介護保険制度全体の信用を損なうものである。

このため、指定基準違反等が疑われる場合、特に、その内容が利用者の生命・身体に関わる事案である場合には、迅速、積極的に監査を実施し、不適正な事実が発見された場合は、関係法令等に基づき厳正な措置を講ずるものとする。

なお、指導に当たっての重点項目については次のとおりとする。

○ 実施に際して

- ・ 運営指導においては、指導手法を工夫して実施することにより、効率的かつ効果的な指導を行うこととする。
- ・ 監査においては、監査を行うべき事案が生じた場合は、速やかに伊賀市介護サービス事業者等監査要綱に基づき適切に対応することとする。

○ 重点項目

① 法令遵守の状況について

- ・ 人員基準及び運営基準等について、自己点検体制が確保されているか。（業務管理体制の整備を含む）
- ・ 適正な介護報酬の請求が行われているか。（特に加算関係）
- ・ 職員に対し人格尊重義務の周知・徹底が行われているか。

② 虐待行為（未然防止策）の状況について

- ・ 職員が利用者等に対し身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待及び介護放棄を行っていないか。
- ・ 職員に対する研修等の虐待防止の取組が行われているか。

③ 感染症等対策について

- ・ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための適切な措置が講じられているか。

④ 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、利用者の状態に即し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。
- ・ 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、適切な方法で行われているか。
- ・ 事業者として利用者等への説明責任を果たすため、書類の整備等が適切に行われているか。
- ・ 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。

⑤ 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。
- ・ 介護保険施設等における防犯体制の確保、万一利用者等に危害がおよぶ事態が発生又は発生する恐れが生じた場合等における緊急時の対応体制の確保等が適切に行われているか。
- ・ 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。

⑥ 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。