

令和7年度 伊勢市介護保険サービス事業者等指導方針

1 基本方針

介護保険サービスを提供する事業者においては、法令等を遵守した適切なサービスの提供に加え、個別ケアの推進や高齢者の尊厳の保持に関わる取組みなど、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、本市においては介護サービス事業者の支援を行うとともに、介護サービスの質の確保並びに保険給付の適正化を図ることを目的として、介護保険法及びその他の法令等の規定に基づき指導監査を実施しているところである。

また、指導監査にあたっては、指導と監査を明確に区分し、指導については、よりよいケアの実現に向けた事業者の支援を重点に置くこととしている。

なお、著しい指定基準違反等が疑われる場合や、利用者の生命等に危険がある場合及び著しく悪質な不正請求が疑われる場合は監査を実施し、不適切な事実が発見された場合は、関係法令等に基づき、厳正な措置を講じるものとする。

2 運営指導における重点項目

(1) 法令遵守の状況

- 介護保険法、基準条例、各種法令等を理解し、人員基準及び運営基準に基づき適正に事業を運営しているか。また、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。)
- 介護給付等算定に関する告示を理解した上で、適正な介護報酬の請求が行われているか。
- 管理者が従業者管理及び業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに従業者に運営基準を遵守させているか。

(2) サービスの質の確保・向上

- 利用者の状態に応じた居宅サービス計画、個別サービス計画が作成され、計画に基づいた適切なサービスが提供されているか。
- 利用者等への説明責任を果たすため、書類の整備が適正に行われているか。
- 計画的な研修を実施するなど、サービスの質の向上に努めているか。

(3) 利用者の尊厳の保持

- 認知症について正しく理解し、利用者の人格を尊重し介護にあたっているか。
- 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。
- 身体拘束の原則禁止について、職員全員に周知しているか。やむを得ず実施する場合は適切な方法で行われているか。
- 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つては、それらの取組が行われているか。

(4) 感染症等の対策

- 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。

(5) 危機管理への取組み

- 非常災害時の対応について、火災、地震、風水害等の具体的な防災計画を立てるとともに、定期的な避難訓練の実施等の対策を行っているか。
- 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できるよう、業務継続計画（BCP）を策定し、当該BCPに従い必要な措置が講じられているか。

(6) 事故防止対策及び苦情対応について

- 事故や緊急事態が発生した場合の対応について、マニュアル等を作成し、適切な措置が講じられているか。また、ヒヤリ・ハット事例の分析等、事故を未然に防止する策が講じられているか。
- 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。

(7) 職場におけるハラスメント対策

- 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。

(8) 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。

(9) 居宅介護支援事業所の運営状況

- 利用者への適切な事前説明を行い、同意を得ているか。
- 居宅サービス計画に係る一連の業務（アセスメント、計画原案作成、サービス担当者会議、説明及び同意、計画の交付、モニタリング）が適切に行われているか。
- 上記の要件を満たさない場合に減算して報酬を請求しているか。

3 運営指導対象事業所選定方法

- 事業所あたり3年～4年に1回を目安とする。
但し、過去の運営指導等において特に問題がないと認められる事業所（居住系サービス、施設系サービスを除く）については、6年に1回程度とする）
- 前年度又は当該年度新規指定事業所は原則実施する。
- 前年度の運営指導の結果、文書指導が行われたもののうち、今年度も運営指導が必要と認められる事業所について実施する。
- その他運営指導が必要と認められる場合は、目安の頻度に関わらず、随時実施する。

4 実施方法

- 運営指導においては、ICT（情報通信技術）を活用するなど、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、機を逃さず伊勢市介護保険施設等監査実施要綱に基づき適切に対応することとする。