

西宮市介護保険サービス事業者等の指導及び監査実施要綱

(目 的)

第1条 この要綱は、介護保険事業及び介護予防・日常生活支援総合事業の運営が健全かつ円滑に行われるよう、介護保険法（平成9年法律第123号、以下「法」という。）第23条、第42条第4項、第54条第4項、第76条、第78条の7、第83条、第90条、第100条、第114条の2、第115条の7、第115条の17、第115条の27若しくは第115条の45の7又は西宮市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（以下「総合事業実施要綱」という。）第19条第1項若しくは第19条第2項の規定による質問など及びそれに基づく措置として、介護保険サービス事業者等（第3条に掲げる介護保険サービス事業者等をいう。）に対して行う介護給付及び予防給付並びに第1号事業支給費及び委託費（以下「介護給付等」という。）に係る法23条に定める居宅サービス等及び総合事業実施要綱第4条第1号に定める第1号事業（以下「介護給付等対象サービス」という。）の内容並びに介護給付等に係る費用（以下「介護報酬」という。）の請求に関する指導及び監査について、基本的な事項を定めるところにより、利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、介護給付等対象サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図ることを目的とする。

(実施計画)

第2条 前条の目的を達成するため、厚生労働省（以下「国」という。）が定めた指導指針及び監査指針に基づくとともに、前年度までの指導及び監査結果を勘案し、毎年度、指導等の実施計画を策定する。

2 指導等の実施計画の策定に当たっては、必要性の高いものを優先し、効率的かつ効果的な実施について配慮する。

3 実施計画には次の事項を定める。

（1）指導及び監査の実施方針

（2）指導の実施種別

(指導及び監査の対象)

第3条 この要綱に基づいて行う指導及び監査の対象は、西宮市が指定、許可又は登録した次に掲げる介護保険サービス事業者等（以下「サービス事業者等」という。）及び総合事業実施要綱に定める第1号介護予防支援事業者とする。

（1）指定居宅サービス（これに相当するサービスを含む。）事業者

（2）指定地域密着型サービス事業者

（3）指定居宅介護支援事業者

（4）指定介護老人福祉施設の開設者

（5）介護老人保健施設の開設者

（6）介護医療院の開設者

（7）指定介護予防サービス事業者

（8）介護保険法施行規則等の一部を改正する省令（平成27年厚生労働省令第4号）第5条による改正前の「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生

労働省令第35号)第5条第1項に規定する指定介護予防訪問介護事業者及び第97条第1項に規定する指定介護予防通所介護事業者

(9) 指定地域密着型介護予防サービス事業者

(10) 指定介護予防支援事業者

(11) 総合事業実施要綱に定める指定第1号事業者(指定予防専門型訪問サービス事業者、指定家事援助限定型訪問サービス事業者及び指定共生型予防専門型訪問サービス事業者並びに指定予防専門型通所サービス事業者及び指定共生型予防専門型通所サービス事業者)

(サービス事業者等に対する指導及び監査の方針)

第4条 指導は、サービス事業者等に対し、西宮市が条例又は指定第1号事業に係る要綱で定める人員、設備及び運営に関する基準(以下、「指定基準」という。)等に定める介護給付等対象サービス等の取扱い及び介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底させるため実施する。

2 監査は、サービス事業者等の介護給付等対象サービスの内容について、指定基準に従っていないと認められる場合若しくはその疑いがあると認められる場合、又は介護報酬の請求について、不正を行っていると思われる場合若しくはその疑いがあると認められる場合、又は不正の手段により指定等を受けていると思われる場合若しくはその疑いがあると認められる場合(以下「指定基準違反等」という。)、又は介護給付等対象サービスの利用者又は入所者若しくは入居者(以下「利用者等」という。)について高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成17年法律第124号)(以下「高齢者虐待防止法」という。)に基づき市町村が虐待の認定を行った場合若しくは高齢者虐待等により利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる場合(以下「人格尊重義務違反」という。)に市が必要と認める場合において、当該サービス事業者等に対し報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該サービス事業者等に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査(以下「立入検査等」という。)を行い、事実関係を的確に把握し、公正かつ適切な措置を採るため実施する。

(指導の形態)

第5条 指導の形態は、通常次のとおりとする。

(1) 集団指導

指導の対象となるサービス事業者等に対し、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬請求の内容、制度改正内容及び高齢者虐待事案をはじめとした過去の指導事例等に基づく指導内容について、年1回以上、一定の場所に集めて講習等の方法により行う。

なお、オンライン等(オンライン会議システム、ホームページ等。以下同じ。)の活用による動画の配信等による実施も可能とする。

(2) 運営指導

ア 運営指導の形態

運営指導は次の(ア)～(ウ)の内容について、原則、実地において行う。また、本市が単独で行うものを「一般指導」とし、国と本市が合同で行うものを「合同指導」とする。

なお、(ア)～(ウ)の実施については、効率的な実施の観点から、それぞれ分割して実施することも差し支えない。

(ア) 介護サービスの実施状況指導

個別サービスの質（施設・設備や利用者等に対するサービスの提供状況を含む）に関する指導

（イ）最低基準等運営体制指導

基準等に規定する運営体制に関する指導（（ウ）に関するものを除く。）

（ウ）報酬請求指導

加算等の介護報酬請求の適正実施に関する指導

イ 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、指導の対象となるサービス事業者等について行う。

ウ 運営指導の内容

運営指導の実施に当たっては、基準等への適合性に関し、サービス事業者等による自己点検を励行するものとし、上記ア（ア）及び（イ）については、介護サービスの質の確保、利用者保護等の観点から重要と考えられる標準的な確認すべき項目（以下「確認項目」という。）及び標準的な確認すべき文書（以下「確認文書」という。）に基づき実施する。なお、サービス種別毎の確認項目及び確認文書については別に定める。

また、運営指導（上記ア（ア）及び（イ）に限る。）においては、確認項目以外の項目は、特段の事情がない限り確認を行わないものとし、確認文書以外の文書は原則求めないものとする。

（指導対象の選定基準）

第6条 指導は全てのサービス事業者等を対象とし効率的な指導を行う観点から、指導形態に応じて、次の基準を標準として対象の選定を行う。

（1）集団指導

本市が指定、許可の権限を持つ全てのサービス事業者等を対象に行う。なお、その指導内容等により、サービス種別毎の実施や新規指定又は管理者の変更があったサービス事業者等を対象として別途実施する等、より一層内容の理解が図られるよう努める。

（2）運営指導

ア 一般指導

一般指導は、実施頻度や個別事由を勘案し、原則毎年度、計画的に実施できるようサービス事業者等を選定する。

イ 合同指導

一般指導の対象としたサービス事業者等の中から選定する。

（指導方法等）

第7条 指導方法は、次のとおりとする。

（1）集団指導

ア 実施通知

集団指導の日時、場所、出席者、指導内容等を文書により当該サービス事業者等に対して原則として集団指導実施日の2月前までに通知する。

イ 指導方法

実施に当たっては、サービス事業者等に対して、指導内容の理解を深めるため質問や

個別相談等の機会を設ける等、工夫するとともに、実施体制等により単独での実施が困難な場合は、兵庫県等と合同で実施する。

なお、オンライン等の活用による動画の配信等による場合は、配信動画の視聴や資料の閲覧状況について確認する。

(2) 運営指導

ア 実施通知

指導対象となるサービス事業者等を決定したときは、次に掲げる事項を文書により当該サービス事業者等に原則として運営指導実施日の1月前までに通知する。

ただし、指導対象となる事業所において高齢者虐待が疑われる等の理由により、あらかじめ通知したのでは当該事業所の日常におけるサービスの提供状況を確認することができないと認められる場合は、指導開始時に次に掲げる事項を文書により通知する。

- (ア) 運営指導の根拠規定及び目的
- (イ) 運営指導の日時及び場所
- (ウ) 指導担当者
- (エ) サービス事業者等の出席者（役職名等で可）
- (オ) 準備すべき書類等
- (カ) 当日の進め方、流れ等（実施する運営指導の形態、スケジュール等）

イ 指導方法

国が定める「介護保険施設等運営指導マニュアル」等に基づき、関係者から関係書類等を基に説明を求め面談形式で行う。

なお、施設・設備や利用者等のサービス利用状況以外の実地でなくても確認出来る内容（最低基準等運営体制指導及び報酬請求指導に限る。）の確認については、情報セキュリティの確保を前提としてオンライン等を活用することができる。活用にあたっては、サービス事業者等の過度な負担とならないよう十分に配慮する。

ウ 運営指導の留意点

(ア) 所要時間の短縮等

運営指導の所要時間については、確認項目を踏まえることで、一のサービス事業者等当たりの所要時間をできる限り短縮し、サービス事業者等と市双方の負担を軽減し、運営指導の頻度向上を図る。

(イ) 同一所在地等の運営指導の同時実施

同一所在地や近隣に所在するサービス事業者等に対する運営指導については、できるだけ同日又は連続した日程で行うなどにより効率化を図る。

(ウ) 関連する法律に基づく監査の同時実施

老人福祉法等介護保険法に関連する法律に基づく監査との合同実施については、サービス事業者等の状況も踏まえた上で、市の担当部門間で調整を行い、同日又は連続した日程で行うことを一層推進する。

(エ) 運営指導で準備する書類等

運営指導において準備する文書は、原則として、前年度から直近の実績に係るものとし、サービス事業者等に対して運営指導の事前又は当日に提出を求める資料及び書類の

写等については1部とし、市が既に保有している文書（新規指定時、指定更新時及び変更時に提出されているもの等）については再提出を求めない。

また、サービス事業者等において作成、保存等が行われている各種書面について、当該書面に代えて電磁的記録により管理されている場合は、ディスプレイ上で内容を確認することとし、別途、印刷した書類等の準備や提出は求めない。

(オ) 利用者等の記録等の確認

利用者等へのサービスの質を確認するためにその記録等を確認する場合は、特に必要と判断する場合を除き、対象は原則として3名以内とする。ただし、居宅介護支援事業所については、原則として介護支援専門員1人あたり1名～2名の利用者についてその記録等を確認する。

(指導結果の講評)

第8条 指導担当職員は、運営指導終了後、サービス事業者等の関係者の出席を求めて、指導の結果について講評を行い、口頭により必要な指導、助言等を行うものとする。

(指導結果の通知等)

第9条 運営指導の結果、人員、施設及び設備又は運営について改善を要すると認められる事項がある場合、介護報酬について不正には当たらない軽微な誤りが認められ過誤による調整を要すると認められる場合には、後日、当該サービス事業者等に対し、文書によりその旨を通知するものとする。

2 前項の通知後45日を目途として、当該サービス事業者等に対し、文書で通知した事項について、文書により報告を求めるものとする。ただし、特に必要があると認められる場合には、あらかじめ報告の期限を延長又は短縮することができる。

(監査への変更)

第10条 運営指導を実施中に次に該当する状況を確認した場合は、運営指導を中止し、直ちに第12条に定めるところによる監査を行い、事実関係の調査及び確認を行うものとする。

- (1) 介護給付等対象サービスの事業の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準に従っていない状況が著しいと認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (2) 介護報酬請求について、不正を行っているとして認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (3) 不正の手段による指定等を受けていると認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (4) 高齢者虐待等により、利用者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼしていると認められる場合又はその疑いがあると認められる場合
- (5) その他不正又は著しい不当が疑われる場合

(監査対象の選定基準)

第11条 監査は、次に掲げる情報等から指定基準違反等又は人格尊重義務違反の確認について必要があると認める場合について立入検査等により行う。

(1) 要確認情報

ア 通報・苦情・相談等に基づく情報

イ 高齢者虐待防止法に基づき虐待を認定した場合又は高齢者虐待等により利用者等の生

命又は身体の安全に危害を及ぼしている疑いがあると認められる情報

ウ 国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情

エ 連合会、保険者からの通報情報

オ 介護給付費適正化システムの分析から特異傾向を示す事業者

カ 法第115条の35第4項の規定に該当する報告の拒否等に関する情報

(2) 運営指導において確認した情報

法第23条又は総合事業実施要綱第19条第1項の規定により指導を行ったサービス事業者等において確認した指定基準違反等又は人格尊重義務違反

(監査方法等)

第12条 監査は、次に掲げる方法により行う。

(1) 実施通知

監査の対象となるサービス事業者等を決定したときは、次に掲げる事項を文書により、監査開始時に通知する。なお、法第23条又は総合事業実施要綱第19条第1項により運営指導を実施中に監査に移行した場合は、口頭により当該事項を含め監査を実施する旨通告する。

ア 監査の根拠規定

イ 監査の日時及び場所

ウ 監査担当者

エ 監査対象サービス事業者等の出席者（役職名等で可）

オ 必要な書類等

カ 虚偽の報告又は答弁、検査忌避等に関する罰則規定

(2) 情報提供等

監査の実施に当たっては、必要に応じて、関係する保険者及び監査の対象が指定地域密着型サービス事業者等又は指定地域密着型介護予防サービス事業者等の場合は当該事業者を指定している市町村長に情報提供を行い、同時に監査を実施する等の連携を図るものとする。

(行政上の措置)

第13条 指定基準違反等又は人格尊重義務違反が認められた場合には、法第5章並びに第115条の45の8及び第115条の45の9の規定に掲げる「勧告、命令等」、「指定の取消し等」、「設備の使用制限等」、「変更命令」、「業務運営の勧告、命令等」、「業務運営の勧告、命令等」、「許可の取消等」の規定に基づき、行政上の措置をとるものとする。

(1) 勧告

ア サービス事業者等（介護老人保健施設開設者等、介護医療院開設者等を除く。以下(2)及び(3)について同じ。）に指定基準違反等（介護報酬の請求に関することを除く。）の事実が確認された場合、当該サービス事業者等に対し、期限を定めて、文書により指定基準等の遵守等の措置をとるべきことを勧告することができる。

イ アの規定による勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

ウ アの規定による勧告をした場合は、当該サービス事業者等に対し期限内に文書によりとった措置について報告を求める。

(2) 命令

ア 前号の規定による勧告を受けたサービス事業者等が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかったときは、法令に基づき当該サービス事業者等に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命令することができる。

イ アの規定による命令をした場合には、その旨を公示しなければならない。

ウ アの規定による命令をした場合は、当該サービス事業者等に対し期限内に文書によりとった措置について報告を求める。

(3) 指定の取消し等

指定基準違反等又は人格尊重義務違反の内容が法第77条第1項各号、第78条の10各号、第84条第1項各号、第92条第1項各号、第115条の9第1項各号、第115条の19各号、第115条の29各号及び第115条の45の9各号のいずれかに該当する場合においては、当該サービス事業者等に係る指定・許可を取り消し、又は期間を定めてその指定・許可の全部若しくは一部の効力の停止（以下「指定の取消等」という。）をすることができる。

(4) 設備の使用制限等

法第101条又は法第114条の3の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院が療養室等の設備や条例で定める施設を有しなくなったとき、又は設備及び運営に関する基準に適合しなくなったときは、当該施設の開設者に対し、期間を定めて、その全部若しくは一部の使用を制限し、若しくは禁止し、又は期限を定めて、修繕若しくは改築を命ずることができる。

(5) 変更命令

法第102条又は法第114条の4の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院に係る施設の管理者が当該施設の管理者として不適当であると認めるときは、当該施設の開設者に対し、期限を定めて、当該施設の管理者の変更を命ずることができる。

(6) 業務運営の勧告、命令等

法第103条又は法第114条の5の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院において基準違反の事実が確認された場合、当該施設の開設者に対し、期限を定めて、文書により基準を遵守すべきことを勧告することができるほか、これに従わなかったときは、その旨を公表することができる。

また、正当な理由がなくその勧告に係る措置をとらなかったときは、当該施設の開設者に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命令することができる。また、命令をした場合には、その旨を公示しなければならない。

なお、勧告又は命令をした場合は、当該施設の開設者に対し期限内に文書によりとった措置について報告を求める。

(7) 許可の取消し等

法第104条又は法第114条の6の規定により、介護老人保健施設又は介護医療院における指定基準違反等又は人格尊重義務違反の内容等が、法第104条第1項各号、法第114条の6第1項各号のいずれかに該当する場合においては、当該施設に係る許可を取り消し、又は期間を定めてその許可の全部若しくは一部の効力の停止（以下「許可の取消等」という。）をすることができる。

(8) その他

監査の結果については、文書により通知する。なお、上記(1)～(7)に該当する場合はそれらの通知に代えることができる。また、上記(1)～(7)に該当しない、改善を要すると認められた事項については、その旨を通知し期限を定めて報告を求めるものとする。

(聴聞等)

第14条 監査の結果、当該サービス事業者等が命令又は指定の取消等若しくは許可の取消等の処分(以下「取消処分等」という。)に該当すると認められる場合は、監査後、取消処分等の予定者に対して、行政手続法(平成5年法律第88号)第13条第1項各号の規定に基づき聴聞又は弁明の機会の付与を行わなければならない。

ただし、同条第2項各号のいずれかに該当するときは、これらの規定は適用しない。

2 前項の聴聞又は弁明の機会の付与を行うときは、行政手続法及び西宮市聴聞手続に関する規則(平成6年西宮市規則第15号)の規定により行うものとする。

(経済上の措置)

第15条 取消処分等(命令を除く。)を行った場合に、当該サービス事業者等が法第22条第3項に規定する偽りその他不正の行為により介護報酬の支払いを受けている場合には、その支払った額につきその返還させるべき額を不正利得とし、当該支払いに係る保険者に対し、当該不正利得の徴収を行うよう要請するものとする。

2 第1項の不正利得については、原則として、法第22条第3項の規定により当該返還させるべき額に100分の40を乗じて得た額を併せて徴収するものとする。

(関係機関との連携)

第16条 指導及び監査の実施においては、その効果を高めるため、兵庫県及び他の保険者並びに連合会等の関係機関との密接な連携を図るものとする。

(監査及び行政措置の実施状況報告)

第17条 法第197条第2項の規定に基づき、監査及び行政措置の実施状況について、厚生労働省老健局総務課介護保険指導室に報告を行う。

(介護予防ケアマネジメント受託者に対する指導及び監査)

第17条の2 第4条から第12条及び第16条の規定は、第1号介護予防支援事業である介護予防ケアマネジメント事業の実施の委託を受けた地域包括支援センターの設置者(以下、「介護予防ケアマネジメント受託者」という。)に対する指導及び監査にこれを準用する。この場合、「指定第1号事業に係る要綱で定める人員、設備及び運営に関する基準」を「介護予防ケアマネジメントに係る要綱に規定する基準及び委託契約書に定める契約内容(以下、「介護予防ケアマネジメント基準等」という。)」と読み替える。

2 監査の結果、介護予防ケアマネジメント基準等の違反が認められた場合には、当該介護予防ケアマネジメント受託者に対し、期限を定めて、文書により介護予防ケアマネジメント基準等の遵守等の措置をとるべきことを勧告することができる。

3 第13条第1項第1号イ及びウの規定は、前項の場合にこれを準用する。

4 第2項の規定による勧告を受けた介護予防ケアマネジメント受託者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかったときは、当該介護予防ケアマネジメント受託者に対し、期限を定めて、その勧告に係る措置をとるべきことを命令することができる。

- 5 第13条第1項第2号イ及びウの規定は、前項の場合にこれを準用する。
- 6 次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該介護予防ケアマネジメント受託者との委託を取り消すことができる。
- 一 介護予防ケアマネジメント受託者が、法第百十五条の四十五第一項第一号ニの厚生労働省令で定める基準に従って第一号事業の委託を受けることができなくなったとき。
 - 二 介護予防ケアマネジメント受託者の委託費請求に関し不正があったとき。
 - 三 介護予防ケアマネジメント受託者が、法第百十五条の四十五の七第一項の規定により報告又は帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、又は虚偽の報告をしたとき。
 - 四 介護予防ケアマネジメント受託者又は当該介護予防ケアマネジメント受託者の委託に係る事業所の従業者が、法第百十五条の四十五の七第一項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該介護予防ケアマネジメント受託者の委託に係る事業所の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、当該介護予防ケアマネジメント受託者が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。
 - 五 介護予防ケアマネジメント受託者が、不正の手段により介護予防ケアマネジメントの委託を受けたとき。
 - 六 前各号に掲げる場合のほか、介護予防ケアマネジメント受託者が、この法律その他国民の保健医療若しくは福祉に関する法律で政令で定めるもの又はこれらの法律に基づく命令若しくは処分に違反したとき。
 - 七 前各号に掲げる場合のほか、介護予防ケアマネジメント受託者が、地域支援事業又は居宅サービス等に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。
- 7 勧告、命令、委託の取消を行った場合に、既に支払った介護予防ケアマネジメント事業費の全部又は一部に不正利得があった場合には当該介護予防ケアマネジメント受託者から返還を求めるものとする。

(補 則)

第18条 この要綱に定めるもののほか、指導及び監査に関し、その他必要な事項は別に定めるものとする。

付 則

附則 この要綱は、平成19年3月1日から施行する。

この要綱は、平成21年2月1日から施行する。

この要綱は、平成21年5月1日から施行する。

この要綱は、平成23年2月1日から施行する。

この要綱は、平成24年7月1日から施行する。要綱名を「西宮市地域密着型サービス事業者等の指導及び監査実施要綱」から変更する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年1月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。