

◆ 運営指導での主な指導事項

運営指導における指摘事項のうち、多いものをまとめましたので、今後、みなさんが事業所を運営するにあたって、参考にしてください。

	項目	主な内容
1	重要事項説明書と運営規程の不一致	営業日、営業時間、休日、実施地域、交通費、食費、キャンセル料、第三者評価などの相違
2	居宅サービス計画・各種計画との不整合	訪問介護計画、訪問看護計画、通所介護計画が実態や居宅サービス計画と一致しない
3	BCP（業務継続計画）の未整備・訓練不足	感染症 BCP、災害 BCP、訓練未実施、周知不足
4	感染症対策体制の不備	委員会未開催、指針未整備、訓練未実施、記録不足
5	虐待防止体制の不備	委員会未開催、指針未整備、責任者未記載、周知不足
6	個人情報・秘密保持の同意不足	家族同意、利用同意、同意書様式の不備
7	領収書の記載不備	医療費控除対象額の明示漏れ
8	変更届等の未提出	管理者変更、責任者変更、所在地変更、出張所廃止、加算の届出など
9	加算算定要件の不備	特定事業所加算、処遇改善加算、入浴介助加算、個別機能訓練加算など
10	サービス提供記録の不備	実施内容、モニタリング、同意記録、事故記録など
11	人員基準・資格要件の不備	配置不足、資格証確認不足、常勤換算不足
12	研修・周知不足	虐待防止研修、感染症研修、BCP 訓練、ハラスメント研修
13	掲示・公表不足	重要事項掲示、公表、財務諸表、処遇改善の見える化

14	事故・苦情対応体制の不備	事故報告様式、ひやりはっと、苦情処理体制
15	衛生管理・健康診断管理の不備	健康診断結果管理、衛生管理記録

◆ 令和7年度における事業者指定の取消及び効力停止の事例（大阪府内）

指定権者	内容及び期間	サービス種別	主 な 指 定 取 消 し・効 力 停 止 の 事 由	根拠規定	経済上の措置
大阪市	指定の効力の全部停止6か月 (R7. 6. 1～11. 30)	訪問介護	・利用者Aについて、令和3年3月から令和6年9月までの間、法人役員の指示により、サービスを提供していない従業員が、サービス提供記録を偽造していた。 ・利用者Aについて、令和4年11月から令和6年9月までの間、法人役員の指示により、当該事業所の従業員がサービスを提供していないにもかかわらず、サービスを行ったかのようにサービス提供記録を偽造し、介護給付費を不正に請求し受領した	第77条第1項第4号及び6号	不正請求に係る返還額 1,884,365円 (加算金を含む。)
大阪市	指定の効力の全部停止6か月 (R7. 6. 1～11. 30)	介護予防型訪問サービス 生活援助型訪問サービス	・第一号事業（介護予防型訪問サービス及び生活援助型訪問サービス）と一体的に運営する指定訪問介護事業において、運営基準違反及び介護給付費の請求に関する不正が行われた。	第115条の45の9第1項第6号	返還金なし
大阪市	指定の効力の全部停止6か月 (R7. 6. 1～11. 30)	訪問介護	・利用者Bについて、令和4年5月から令和6年2月までの間、法人役員の指示により、サービスを提供していない従業員が、サービス提供記録を偽造していた。 ・利用者Bについて、令和5年1月から令和6年2月までの間、法人役員の指示により、当該事業所の従業員がサービスを提供していないにもかかわらず、サービスを行ったかのようにサービス提供記録を偽造し、介護給付費を不正に請求し受領した	第77条第1項第4号及び6号	不正請求に係る返還額 1,027,042円 (加算金を含む。)
大阪市	指定の効力の全部停止6か月 (R7. 6. 1～11. 30)	介護予防型訪問サービス 生活援助型訪問サービス	・第一号事業（介護予防型訪問サービス及び生活援助型訪問サービス）と一体的に運営する指定訪問介護事業において、運営基準違反及び介護給付費の請求に関する不正が行われた。	第115条の45の9第1項第6号	返還金なし

指定権者	内容及び期間	サービス種別	主 な 指 定 取 消 し・効 力 停 止 の 事 由	根拠規定	経済上の措置
		問サービス			
大阪市	指定の取消し	訪問介護	・訪問介護員の員数について、指定時から常勤換算方法で2.5名以上確保されておらず、長期間にわたり、人員が満たされていなかった。 ・利用者Aについて、令和5年1月から令和5年11月までの間、サービスを提供していないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。 ・利用者Bについて、令和6年8月から令和6年12月までの間、サービスを提供していないにもかかわらず、介護給付費を不正に請求し受領した。	第77条第1項第3号及び6号	不正請求に係る返還額 4,157,288円 (加算金を含む。)
大阪市	指定の取消し	介護予防型訪問サービス	・第一号事業（介護予防型訪問サービス）と一体的に運営する訪問介護事業において、人員基準違反及び介護給付費の請求に関する不正が行われた。	第115条の45の9第1項第6号	返還金なし
大阪市	指定の取消し	訪問介護	・管理者について、監査実施以後も従業者の業務の実施状況の把握及び従業者に法令を遵守させるための必要な指揮命令が行えていなかった。 ・利用者22名について、少なくとも、令和5年5月から令和7年9月までの間、サービスを提供していないにもかかわらず、計画通りにサービスを提供したものとして介護給付費を不正に請求し受領した。 ・実際にサービスを提供していないにもかかわらず、監査において電子のサービス提供記録を提出し、サービスを提供したとして虚偽の報告を行った。	第77条第1項第4号、6号及び7号	不正請求に係る返還額 22,750,156円 (加算金を含む。)
大阪市	指定の取消し	介護予防型訪問サービス 生活援助型訪問サービス	・第一号事業（介護予防型訪問サービス、生活援助型訪問サービス）と一体的に運営する訪問介護事業において、運営基準違反、介護給付費の請求に関する不正及び虚偽報告が行われた。	第115条の45の9第1項第6号	返還金なし

指定権者	内容及び期間	サービス種別	主 な 指 定 取 消 し・効 力 停 止 の 事 由	根拠規定	経済上の措置
枚方市	指 定 の 効 力 の 一部停止1か月 (R7.10.1 ～10.31)	短期入所生活 介護・介護予 防短期入所生 活介護	- 令和6年3月に、利用者1名の髪を介護職員1名がハサミで切った。利用者や家族の意向を確認することなく、他の職員にも相談せず、当該職員個人の判断で行った。(身体的虐待) - 介護予防短期入所生活介護と一体的に運営している短期入所生活介護事業所において人格尊重義務違反があった。	第77条第1項第5号・第115条の9第1項第10号	なし
茨木市	指定の効力の取 消し (R7.3.31)	訪問看護・介 護予防訪問看 護	- 処分対象事業所は、法令上に規定する員数の指定訪問看護及び指定予防訪問看護の提供に当たる従業者を配置していなかった。 - 監査において、処分対象事業者には処分対象事業所に勤務する従業者の勤務の実績に関する書類の提出を求めたところ、事実と異なる虚偽の報告をした。 - 処分対象事業者は、指定申請時点において、常勤で勤務の予定のない者を本件申請書及び添付書類に記載し、指定要件を満たしているかのように装い、市へ提出し、不正の手段による指定を受けた。	- 法第77条第1項第3号及び法第115条の9第1項第3号 - 法第77条第1項第7号及び法第115条の9第1項第7号 - 法第77条第1項第9号及び法第115条の9第1項第9号	指定以降に受領した介護給付費等について全額を返還。
八尾市	指 定 の 効 力 の 一部停止3か月 (R7.5.1～7.31)	訪問介護・第 1号訪問事業 (指定相当訪 問型サービ ス)	- サービス提供責任者が、入浴介助時に訪問介護計画に反して、1人の訪問介護員が同日同時時間帯に利用者2人の入浴介助を行うことを共謀して主導し、勤務実態のない訪問介護員の記名によるサービス提供記録に基づき、居宅介護サービス費を不正に請求し受領した。 - 同一所在地で一体的に運営を行っている訪問介護事業所が一部効力停止処分に違反する行為を行った。	第77条第1項第6号、第115の45の9第1項第6号	不正請求に係る返還額 1,317,137円 (加算金を含む。)
寝屋川市	指 定 の 効 力 の 全部停止6か月 (R7.6.1～11.30)	訪問看護 介護予防訪問 看護	指定申請後に勤務予定の看護職員が勤務できなくなり、看護職員が常勤換算方法で2.5人配置されておらず、指定時に人員基準欠如であったことは、法第77条第1項第9号及び第115条の9第1項第9号に該当するため。	第77条第1項第9号 第115条の9第1項第9号	0円
岬町	指定取消	看護小規模多 機能型居宅介 護	複数回にわたり高齢者に対して医師でないのに医行為を行った。高齢者の身体を故意に傷つける行為であり身体的虐待に該当する。また、虐待を行った従業者が、(当時)代表取締役であった。	介護保険法第78条の10第6号	