

第4章 府が行う適正化事業及び支援策について

第1節 府による適正化事業の実施

第1項 指導・監査の充実

1 府における指導・監査体制

府における介護サービス事業者に対する指導・監査体制については、現在2室3課によりサービス種別等に応じ、きめ細かな対応を行っている。

今後とも、各指導監督担当課が連携を図りつつ、一層迅速かつ適正な指導監督が行われるよう体制の確保に努めていく。

2 指導・監査の充実に向けた取組み

(1) 居宅サービス等の指導監督

居宅サービスの指導監督については、平成18年度の国の指導監査指針の改正を踏まえ、機動的な指導・監査体制が確保できるよう平成19年度から重点指導項目を設定するなど効果的・効率的な指導手法を取入れるとともに、情報提供及び苦情案件への対応にも一層迅速に対応していくこととしているところである。

また、平成19年3月には、市町村・広域連合事業者指導担当者会議を新たに設置し、重点指導項目など介護サービス事業者等の指導・監査に関する市町村・広域連合への周知及び連携強化を進めているところである。

(2) 介護保険施設等の指導監督

介護保険施設等の指導監督についても、居宅サービスと同様に、平成18年度の国の改正に伴い、平成19年度から効果的・効率的な指導手法を取り入れ、府独自の自主点検表を作成し、実地指導においては、施設等が自ら行った点検内容を確認し、必要に応じて是正や改善を図っていくことと改めたところである。

また、平成19年6月には、市町村・広域連合に対し、同改正に伴い地域密着型サービスを含めた介護保険施設等に対する立ち入り権限が付与されたことを説明し、今後は、府と市町村・広域連合が連携して指導・監査を行うこととしている。

なお、居宅サービス、介護保険施設等の監査については、昨今の高齢者虐待や介護報酬の不正請求という事態が発生していることから、より厳格な対応を行っていく。

事業所数は、毎年1,000ヶ所程度増加しており、今後とも、府と市町村・広域連合との役割分担の検討など、さらなる連携の強化を図り、効果的・効率的な指導・監査に努めていく。

第2項 介護サービス事業者に対する指導・監査の実施

平成24年度までに行う、すべての営利法人の介護サービス事業所に対する指導・監査の実施等については、別途検討する。

第3項 介護サービス事業者に対する制度等の説明

1 指定時研修の実施

府においては居宅サービス等事業者の指定を概ね毎月実施しているところであるが、これら事業者への指定書の交付に併せて指定日前月20日ごろに指定時研修を実施する。

この指定時研修において、適切な事業運営がなされるよう介護保険法の理念や指定基準等の遵守、利用者本意の視点によるサービス提供、過去の主な指導事項、個人情報保護法の概要などの留意事項を事業開始前に周知していく。

2 集団指導の実施

毎年度の4月1日現在において指定又は許可を受けているすべての居宅サービス等事業者（みなし指定事業者を除く）及び介護保険施設を対象として、年1回の集団指導を実施する。また、制度改正、その他必要に応じてサービス別の集団指導も併せて実施していく。

3 制度等の周知徹底、事業者及び介護従事者の育成等について

平成18年度の介護保険法の改正により、介護サービス事業者等については利用者の人格の尊重及び法令遵守等の責務が明確化されたところであり、介護サービス事業者等におけるコンプライアンスの徹底が求められている。

また、事業所としてサービスの質の向上を図るためには、健全な事業運営体制の確保や事業所の管理者及び介護従事者の資質の向上が求められるところである。

このことから、集団指導及び実地指導等を通じて以下の取組みを積極的に行っていく。

- (1) 府が独自に作成した自主点検表の積極的な活用を求めることにより、介護サービス事業者における法令遵守を推進する。
- (2) 事業運営上の留意事項として過去の指導結果から主な指摘事項等を紹介するなどにより、制度の理解をさらに深めるとともに、不正及び不適正な運営等の抑制を図る。
- (3) 府における指導・監査の取組み及び当該年度の指導方針等について介護サービス事業者等に周知することにより、府における厳正な対応について教示を行い不正及び不適正な運営等の抑制を図る。
- (4) 介護サービス事業者に対し、健全な運営体制が整備されるよう法定労働条件の確保などの啓発等を行い、介護従事者が適正なサービス提供を行える環境整備を支援していく。

- (5) 介護従事者からの問合せや指導・研修にあたっては、利用者本位の視点など介護保険制度の趣旨・目的とともに介護の実情を踏まえた懇切丁寧な対応に努めることにより、介護従事者が真に必要なサービス提供を行えるよう支援していく。
- (6) 介護従事者に対しては、市町村・広域連合による介護保険事業者連絡会の活用などの促進などを図ることにより、適正運営及び質の高いサービス提供が行える事業者及び介護従事者の育成に努める。

第4項 介護サービス利用者等に対する制度等の周知

広報紙、パンフレットをはじめインターネットのホームページなどを活用して、サービスを必要とする高齢者が確実にサービスを利用できるように、制度の周知・広報活動の充実に努める。

特に、介護保険制度の趣旨や内容、介護給付適正化に係る府や保険者の取組情報等について周知徹底を進めることにより、利用者が不正なサービスを受けないようにするとともに、制度の理解が不十分であったり誤解等のため、利用者等が保険給付として不適切なサービスを求めることがないように、制度の正確な理解とコスト意識の啓発を図る。

なお、パンフレットの作成に当たっては、コミュニケーションや情報入手に支援を要する高齢者に対する配慮を引き続き行っていく。

第5項 苦情並びに通報情報等の把握、分析及び共有

1 苦情処理と介護給付適正化

サービス利用者等からの苦情及び事業所職員等からの通報情報を的確に把握し、分析を行い、関係各所と情報を共有するとともに適切に活用することは、類似の不正又は不適切な給付を未然に防止するとともに、利用者にとって真に必要なサービスの提供に結びつくなど、介護給付適正化に資するものである。

府においては、次のとおり、苦情並びに通報情報等の把握、分析、共有及び活用を進めていく。

2 府による苦情及び通報情報等の把握

介護保険法等の諸規定及び「介護保険制度における苦情・相談処理業務要領（平成18年3月大阪府健康福祉部高齢介護室）」を踏まえ、(1)利用者等からの苦情、(2)市町村及び国保連合会からの指定等基準違反又は人権侵害が認められる等の通知又は連絡、(3)国保連合会及び事業所職員等からの通報情報などについて、所管する課において情報を受け付け、把握する。

また、市町村・広域連合及び国保連合会等から苦情処理結果情報を収集し、府が処理した結果と併せて情報を把握する。

3 情報の分析、共有及び活用

- (1) 個々の苦情の処理に当たっては、市町村・広域連合及び国保連合会から寄せられた困難事例について、府は適宜対応方法について助言するとともに、当該苦情を迅速かつ適切に処理するため、関係機関の広域的・総合的な指導・調整を行う。
- (2) 府関係各課に寄せられる情報提供や通報情報及び市町村・広域連合及び国保連合会から報告される通報情報については、情報の重要度や緊急性、過去に寄せられた情報等の照合など、取りまとめた情報の集約・分析を行う。苦情が多く寄せられる介護サービス事業者等の情報の把握や共有を行うことによって、指導・監査の参考とする。

また、事業者における法令順守を推進するため、府が集約・分析した苦情等の情報や国保連合会が作成している「介護サービスに係る苦情・相談等事例集」を活用して苦情等から見えてくる適正運営の確保の視点などについても集団指導や研修会等を通じて周知を行うことにより、事業者に対するコンプライアンス意識の啓発等に努めていく。
- (3) 苦情が多発し改善が認められないなど悪質なサービス事業者などについては、「大阪府指定居宅サービス事業者及び指定介護予防サービス事業者並びに指定居宅サービス事業者監査実施要領」及び「大阪府介護保険施設等監査実施要領」に基づき監査を実施していく。
- (4) 市町村・広域連合及び国保連合会からの苦情処理結果情報は、府関係各課で情報の共有を図るとともに、情報の分析結果や参考事例を市町村・広域連合及び国保連合会に提供する。

第2節 保険者の実施する適正化事業のための支援策並びに協力

第1項 保険者に対する情報提供等

1 保険者に対する助言等

重要事業の実施に関する強化期間である平成20年度から平成22年度までの3か年について、保険者が策定した「重要事業実施計画書」の実行性を確保するため、市町村及び国保連合会との共同で「大阪府介護給付適正化計画評価検討会議（仮称）」（以下、「評価検討会議」という。）を設置し、計画の進捗状況、重要事業の実施目標及び努力目標やその他の適正化事業について、実施困難な課題等を抽出し、評価、検討を行い、計画が有効なものになるよう保険者に対して助言等を行う。

2 府から保険者への情報提供

重要事業をはじめとする、その他の適正化事業の進捗状況等を確認し保険者の効率的な適正化事業の取組を促進するための情報提供等を行う。

(1) 取組事例の紹介等

府外を含む全国の保険者の適正化事業を把握し、効率的及び継続的

に実施するための工夫等を行っている取組事例を紹介するため、保険者を対象とした会議等を開催し、情報提供を行う。

(2) マニュアルの作成

府、市町村及び国保連合会と共同で、実務担当者を構成員とした「適正化事務改善検討会（仮称）」を設置し、「大阪府介護給付適正化計画」の重要事業のうち必要に応じ、事務手続等のマニュアルを作成する。

(3) 研修会の開催

保険者の適正化事業の取組み等に応じたコース別で、重要事業のうち保険者のニーズを踏まえた適正化事業研修会を開催する。

3 市町村における苦情処理への支援

市町村・広域連合及び国保連合会等から収集する苦情処理結果情報について、内容別件数、対応状況などの分析結果を提供するとともに、参考事例を市町村・広域連合に提供する。

4 市町村における指導・監督への支援

介護サービス事業者への指導・監査における市町村・広域連合との連携を強化するため、府が実施した指導・監査の結果等について市町村・広域連合に対して情報を提供する。

5 要介護認定の適正化に向けた取組みへの支援

府が各保険者から収集する認定に関する様々なデータ等を、集約してフィードバックすることにより、保険者が自主的に客観的な視点による分析が可能となるよう支援する。また、国が配布している各種マニュアル等の内容を参考とした研修を実施することにより、要介護認定の平準化等、適正化に向けた取組みを支援する。

第2項 認定調査員等研修事業の実施

1 認定調査員等の資質の維持・向上、最新の情報伝達及び研修事業を実施

(1) 経験年数等、対象を特定するなどによる効果的な研修の実施

新規に認定調査員となる者への研修や、認定調査員の指導的立場にある者を対象にした研修を実施。受講対象を経験等などにより特定することによって効果的な研修を実施する。

(2) 研修教材等を提供することによる各保険者の自主的な伝達研修等の実施を支援

府が実施した研修の伝達研修などを含む、保険者による自主的な研修事業の実施を支援するために、府の作成した研修資料や教材、国からの最新の情報などを保険者に提供する。

第3項 国保連合会との積極的な連携

1 国保連合会との連携

国保連合会が保険者に対して実施している適正化事業の支援策である「縦覧点検」（3帳票の点検・過誤調整）及び「医療情報との突合」（突合リストの作成）について、実施状況・課題等の情報の共有を図るとともに、国保連合会の支援策が保険者にとってより有効なものとなるよう、国保連合会と検討を行う。

第4項 その他

1 国保連合会介護給付適正化システム活用の推進

適正化システムを活用していない保険者が、計画的かつ継続的に活用できるよう、国保連合会と連携を図り、国保連システムの操作方法やデータ分析方法等の研修会を開催する。

なお、国保連システムより提供されるデータ分析を行う場合には、介護報酬制度の理解及び知識取得が必要不可欠であるため、制度に関する事項を盛り込んだ内容とする。

2 保険者の規模別の「介護給付適正化事業規模別意見交換会（仮称）」の開催

保険者の規模等（受給者数、サービス種別及び地域別等）が同程度の保険者ごとに、効率的に取り組むための工夫等の意見交換を行う。

また、本意見交換会にて抽出された、重要事業の実施に関する課題等については、「評価検討会議」において解決策等の検討を行う。

本意見交換会の運営は、府と「評価検討会議」の市町村メンバーが中心となって行う。