

第5章 府が行う適正化事業及び支援策について

第1節 保険者が実施する適正化事業への支援

第1項 要介護認定の適正化

(1) 認定審査会資料の分析

- ① 各保険者での「重要事業実施計画」に基づく着実な取組みのために、府において、各保険者の認定審査会資料を点検し、調査員が調査定義を誤っていないか、特記事項が適切に記載されているか、保険者職員が自ら行った調査票と事業所等へ委託して行った調査票とで傾向に差がないかどうか等を確認し、各保険者へ情報提供を行う。

また、介護認定審査会において適切に審査判定がなされるよう、議事録等を分析し、各保険者へ情報提供を行う。

② ばらつき是正に向けた取組み

各保険者が送信した認定支援ネットワークシステムの中で抽出が可能な様々なデータ等を検証し、認定調査項目別の選択状況や、一次判定から二次判定の軽重度変更率が平均等と比較して著しく高く（低く）ないか分析を行う。その上で、ばらつきの原因は何か、是正につながるためにはどのような取組みが適切かを分析し、結果を各保険者へ情報提供する。

(2) 研修会の開催・研修資料等の提供

(1)の分析を踏まえ、認定調査員、主治医、認定審査会委員等、認定に関わる各プロセスの関与者への研修等を充実させる。

また、認定業務は市町村固有の事業であることから、各保険者において、それぞれの調査の傾向を踏まえた調査員研修を実施していくことが望ましいことから、認定調査の各種資料や研修資料等の提供、国からの最新の情報などを保険者に提供する。

第2項 ケアマネジメントの適切化

(1) ケアプランの点検

ケアプラン点検には、ケアマネジメントに関する専門的な知識が要求されることから、各保険者での実施体制等が限られる中で、必要な点検を効果的・効率的に行うことができるよう、継続的なケアマネジメントに関する研修会の開催や、効率的な事業の実施事例の情報提供等に努めるほか、ケアプラン点検マニュアルを作成する。

(2) 住宅改修等の適正化

評価検討会等において、専門職等による調査体制が確保できない場合でも支障なく調査できるようにする等、効果的な事業の実施方法について検討し、更なる実施を推進する。

(3) 福祉用具購入・貸与調査

評価検討会等において、効果的な事業の実施方法について検討し、実施を推進する。

第3項 国保連合会介護給付適正化システムの活用

(1) 医療情報との突合・縦覧点検

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。

② 研修会等の開催

国保連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に、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であるため、制度に関する事項を盛り込んだ内容のものとする。

(2) 給付実績の活用

取組みの推進にあたっては、「医療情報との突合」等と同様に、国保連合会と連携し、効果的な実施方法について検討する。

第4項 保険者に対する情報提供等

(1) 大阪府介護給付適正化計画評価検討会の設置

保険者が策定する「第3期(平成27~29年度)主要事業実施計画書」の実行性を確保するため、市町村・広域連合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」(以下「評価検討会」という。)を設置し、計画の進捗状況、主要事業の実施目標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) 適正化事業促進のための情報提供

主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みを促進するための情報提供等を行う。

① 取組み事例の紹介等

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み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

評価検討会に、必要に応じ実務担当者を構成員とした「実務者検討部会」を設置し、「大阪府介護給付適正化計画」の主要事業の事務手続等のマニュアルの作成等を行う。

③ 研修会の開催

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) 市町村における指導・監督への支援

介護サービス事業所への指導・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。

(4) 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からの苦情・通報情報について、内容別件数、対応状況などの分析結果や参考事例を保険者に提供する。

第5項 指導監督体制の充実

1 府内における指導監査体制の現状

不正請求等による指定取消や介護報酬返還に関する事案は、一定量継続的に発生しており、平成18年4月の介護保険法の改正において、欠格事由及び取消要件等の追加による権限行使の強化等や市町村による居宅サービス事業者等への立入権限の付与による指導監査体制の強化とともに、法令遵守など介護保険事業者としての責務の明確化などの法整備が図られたところである。

なお、平成23年度以降順次、指定・指導等業務に係る権限が政令指定都市、中核市、その他市町村の多くに移譲されていることから、これら各市町村の指導監督担当課との連携を図りつつ、指導監査体制の強化に努めている。

2 今後の課題

事業者指導における課題としては、少ない人員で効率的・効果的な指導監査体制を確保することから、重点的な指導による指導監査の効率化や府及び市町村・広域連合の指導監査ノウハウの共有化、適切な苦情・通報案件の処理スキームの確立、厳正かつ弾力的な行政指導及び行政処分の実施などが今後の検討課題であり、これらの課題の解決に向けた取組みが重要である。

3 事業者指導機能の強化に向けて

平成18年4月の介護保険法の改正により、市町村・広域連合は、事業者指導に関し、府と同等の権限を有することとなった。また、平成24年4月からは大都市特例による政令指定都市、中核市への法定移譲や大阪版権限移譲による市町村への指定・指導等権限の移譲により、より一層地域の実情に即した柔軟な指導を行うことが可能となった。

このため、政令指定都市、中核市との連絡会議や事務移譲市町村連絡会議

等の活用により、引き続き、効率的・効果的な指導監査のあり方や指導スキルの確保等について検討を進めていくこととする。

第2節 府による適正化事業の実施

第1項 介護支援専門員の資質向上に関する取組み

利用者が可能な限り住み慣れた地域で、自立した生活を送るためには、地域包括ケアシステムの構築を進め、多様なサービス主体が連携して利用者を支援できるよう、適切なケアマネジメントを行うことが重要である。

その中核的な役割を担う介護支援専門員に対して、その養成段階で行われる実務研修、証の有効期間の更新に必要な更新研修、現任者のスキルアップを目的とした研修、さらに他の介護支援専門員の指導や助言を行い地域における中心的な役割を担うことができる者を養成するための主任介護支援専門員研修を体系的に実施することにより、介護支援専門員の資質向上を目指す。

また、平成28年度より、介護支援専門員の各種研修カリキュラムが、ケアマネジメントの質の向上をより高めることができる内容へと改訂されることから、研修実施団体と連携の上、適切に研修を実施していく。

第2項 介護サービス利用者等に対する制度等の周知

広報誌、パンフレットをはじめ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かつ適切にサービスを利用できるよう、制度の周知・広報活動の充実に努める。

特に、利用者が不正又は不適切なサービスを受けたり求めたりすることがないよう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み情報等を周知し、制度が十分理解されるよう努める。

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3項 指導・監査体制の充実

(1) 府における指導・監査体制

府における介護保険サービス事業者等に対する指導・監査体制については、現在、高齢介護室介護事業者課において、サービス種別等に応じ、きめ細かな対応を行っている。

また、平成23年度以降順次、指定・指導業務に係る権限を政令指定都市、中核市、その他市町村の多くに移譲しており、引き続き、これら市町村において円滑に事務が行われるよう、必要に応じた支援を行っていく。

今後も、府と各市町村の指導監督担当課との連携を図りつつ、一層迅速かつ適正な指導監督が行うよう努めていく。

(2) 指導・監査体制の充実に向けた取組み

① 居宅サービス等事業者の指導監督

居宅サービス等事業者の指導監督については、機動的な指導・監査体制が確保できるよう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り入れるとともに、情報提供及び苦情等の案件にも迅速に対応

しているところである。

また、大阪版権限移譲に伴い、事務移譲市町村連絡会議を定期的開催し、居宅サービス等事業者等の指導・監査に関する市町村・広域連合との連携強化を進めている。

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は、「介護保険施設等実地指導マニュアル」等に基づき、計画的に実施しているところである。

また、施設に対し自主点検表の作成を促し、適正な介護報酬の算定や入所者等に対し、適切なケアの提供が図られるよう取り組んでいるところである。

なお、介護保険施設等への監査については、重大な条例違反や介護報酬の不正請求をはじめ、入所者等への虐待などの事態が発生した場合、速やかに実施することとしており、監査結果に応じた行政処分等を行う。

今後とも、府が各市町村・広域連合とさらなる連携の強化を図りつつ、介護保険施設等に対し、効果的・効率的な指導・監査に努めていく。

第4項 介護サービス事業者に対する制度等の説明

1 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

介護保険法により、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ており、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ては、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) 介護従事者等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。

2 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。

3 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）及び介護保険施設等を対象として、年 1 回の集団指導を実施する。また、制度改正の説明や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。

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国保連合会や事業所職員等からの通報情報（以下「苦情・通報情報」という。）を的確に把握し、分析を行い、関係機関と情報を共有し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し、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・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」を踏まえ、(1) 苦情・通報情報、(2) 市町村・広域連合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について、関係各課において受け付け、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・通報情報を収集し、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 市町村・広域連合及び国保連合会からの苦情・通報情報は、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。

- ② 市町村・広域連合や国保連合会から寄せられた苦情の困難事例について、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。
- ③ 府関係各課に寄せられる苦情・通報情報並びに市町村・広域連合及び国保連合会から報告される苦情・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遵守を推進するため、府が集約・分析した苦情・通報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・通報情報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。
- ④ 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」に基づき監査の実施に努めるものとする。