

介護事業所限定
—介護ビジョン・高齢者住宅新聞合同企画—
**行政調査に関する
アンケート結果**

自治体によって対応に差のある「行政調査」、果たして適切に行われているのだろうか——。『介護ビジョン』4月号（2023年3月20日発行）では緊急アンケートを行い、その結果を第2特集にまとめた。ここでは、誌面に掲載しきれなかったアンケート結果（回答）を公表する。

アンケート概要

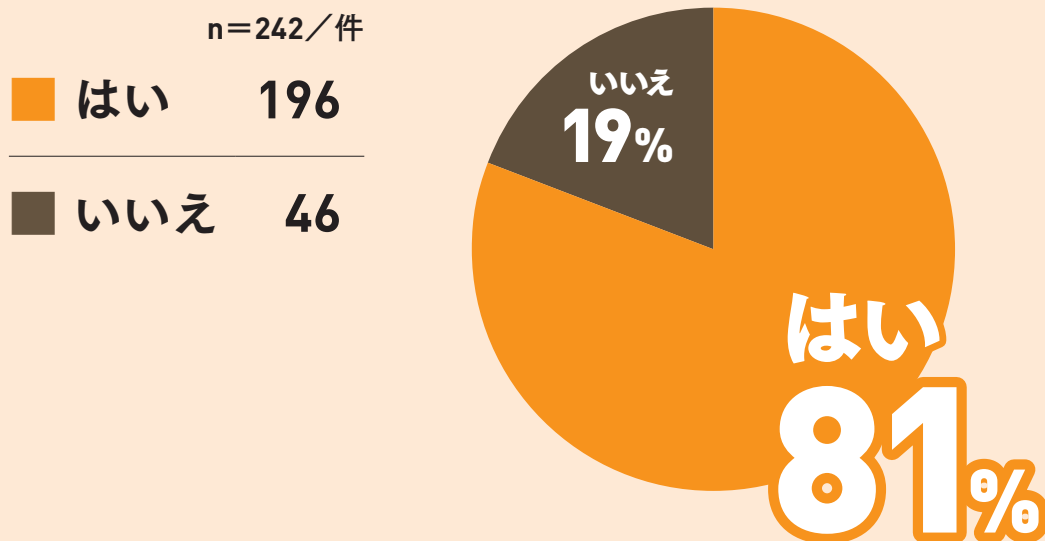
- 調査期間：2023年2月15日（水）～2月26日（日）
- 調査方法：Web調査
- 有効回答数：242

* Qの番号は質問フォームとは一致していません。
* サービスごとにカウントしているので合計値が異なります。

● 回答事業所

105	施設サービス
72	地域密着型サービス
71	居宅介護サービス
24	居宅介護支援
8	その他

Q1 行政調査を受けたことはありますか？



Q1で「はい」と答えた方のみ、以下の質問にお答えください。



Q2 これまで受けた具体的な調査形態を教えてください。

(複数回答、n=196/件)

運営指導(実地指導)	175
監査	53
有料・サ高住の指導監査	20
特養の一般監査	19
その他	11
特養の特別監査	0

Q3

行政調査の実施が予告されたとき、当日までに事業所として対策を講じたことがあればお答えください。

(複数回答、n=196/件)

記録、契約書、計画類の点検と整備	185
内部研修実施状況やマニュアル等の確認整備	165
加算要件の充足性について確認整備	162
人員配置基準の要件充足性の確認整備	161
施設内の整備や環境に関する確認整備	156
虐待・身体拘束など利用者の人権擁護に関する対応の確認整備	148
その他	5

Q4

行政調査の結果、指摘されたことがあればお答えください。

(複数回答、n=196/件)

記録、契約書、計画類の不備	67
施設内の整備や環境整備に関する不備	22
内部研修実施状況やマニュアルなどの不備	21
加算要件の不備	18
人員配置基準の要件の不備	17
その他	15
虐待・身体拘束など利用者の人権擁護に関する対応の不備	10

Q4で「指摘された」と答えた方のみ、お答えください。



Q5

指摘事項の詳細を教えてください。もし、不当な指導であると思うようなことがあればその理由とともにご記載ください。

大きな指摘はありませんでしたので、人員配置やシフト、計画・記録の確認を行っておりました。

重説（重要事項説明書）の内容不備により、利用者への契約取り直し。日付の記入漏れ。軽微な変更の取り扱い。

住宅型の部屋の平米数を指摘され改築して広くするよう言われた。住宅型の料金設定について居宅プランに伴わない通所介護計画書の作成（減算）。飼っている動物（セラピー猫）を檻から出さないよう指導。

-
- ・介護職員の宿直者勤務：介護員のシフトに宿直を配置していたが指摘されて、専門宿直者を雇用した
 - ・清潔エリアと不潔エリアの区分け：仕切りが必要と指摘された（不当な指導）
 - ・特養で時間外に自費にて利用者外出企画を実施していたが、その際の費用は徴収してはいけなかったと言われた

日常の外出は業務内と判断しているが、遠方や非日常行為など家族の代りに同行する場合は当然必要であると主張。全家族に好評で了解されているので、ダメとなればそちらの名刺の部門・担当名で中止する旨を全家族に案内するのでクレーム対応はそちらでという黙ってしまい、うやむやにされた。重要事項説明書に算定していない加算も記載していたが、算定していない加算は記載しないようにと指導を受けた。

《人事労務管理》

- (1) 初任給の格付けについて、給与規程と異なる算定があった。実態に合わせて給与規定を改正してください（口頭指摘事項）。
- (2) 雇い入れ時の健康診断について、必要な項目が不足していた。雇い入れ前3カ月を超過している診断書の提出があった。改正してください（口頭指摘事項）。

《経理》

- (1) 見積もりによる随意契約を行う際に見積もり依頼業者選定に係る伺い書が作成されていない事例が散見された。業者選定の際には理由・仕様書・予定価格・見積依頼先を記載した伺い書を作成し、経過記録を残す事。契約にあたり、一社特命随意契約とする特別な理由がある場合には、見積徴取時の伺い書にその旨を明記する事（口頭指摘事項）。

ケアプランのサイン

食形態の変更について、支援経過に家族に了承を得た記録がない、と指摘。栄養士が記録をしていたので返還は免れた。

加算に伴う人員配置基準について。

看護職員の員数を満たしていませんでした。居宅サービス計画に沿った指定地域密着型通所介護を提供していませんでした。指定地域密着型通所介護の提供に際し、地域密着型通所介護計画に基づいたサービス提供が行われていませんでした。個別機能訓練計画の内容が不十分でした。個別機能訓練計画に基づいて行った個別機能訓練の実施時間について、評価を行っていませんでした。

- ・通所サービスにおける、機能訓練計画の個別性が不足していることについての指摘
 - ・短期入所生活サービスの看護体制加算について、配置要件を満たしていないことの指摘（正看護師の配置を要するところ、准看護師しかいない時期があった）
 - ・避難経路上の閉鎖障害について（経路上に車いす等の物品が置かれてしまっていた）
-

- ・運営記載内容の軽微な間違い
 - ・フットセンサー部への（併用）ナースコール未設置
-

評議員会の開催日時及び場所等は理事会の決議により定めることになっているため、招集通知は理事会の決議後とすること。

同法人デイサービス・ショートステイにて勤務時代、実地指導にて、ショートステイにおいて看護師(常勤)の配置が必要だと指導を受けた。また私が着任する前ではあったが、デイサービスにおいて個別機能訓練加算(II)の要件と外出レク(外出サービス)において不備があり、加算分及び外出サービスをサービス提供時間から除き返戻した。不当な指導とは感じなかったが、実地指導は細かく非常に厳しく指摘を受ける印象であった。

離設されたお客様の事故報告について、行政報告ができていなかったため、報告を行うよう指導され、後日報告書の提出を行った。施設入所待ちの自宅に帰らないお客様に施設内でレンタルを使っていた。重要事項説明書に入居定員について記載すること。重要事項説明書の誤字。各種指針の整備(拘束・虐待・ハラスメント・認知症等)。

- ・委員会の構成メンバーが指針に基づいていない
 - ・特例入所の際は他市町村からの受け入れ時にも、所轄の市役所に届出をすること
-

- ・外部評価の第三者評価開示方法の記載追加
 - ・契約書、サービス計画書などの代筆者、代筆理由の追加記載
-

契約書と重要事項説明書の整合性。

協力医が作成している「居宅療養管理指導書」について、もっと医療的な留意点が見える内容に変更してもらえないか、依頼をかけてほしい(口頭指摘)。

文書の5年保存について、運営規程へ明記した方がよい。

事業所からの実績はファイリングして保管する方がよい。

加算項目の実施確認とし記録にチェックを記載していたが、その記載漏れがあった。

こちらの不備事項であった為、不当指導とは思っていない。

重要事項説明書 第三者評価の記載。

ケアプランの署名の記載がご本人が手が不自由で記入が出来なくご家族が記入されていたことに対し、ご本人様が署名できない理由を記載し家族が署名したことを記録にするとのこと。

加算取得に必要な有資格者が退職され、不在だった。

通報があったという触れ込みで虐待疑いに対する調査があったが、結果として行政が指摘したのはシーツ交換の記録がない、爪が切られていない（指摘された方は爪白癬）等見当違いなものだった。また「水分の提供が適切に行われていない可能性がある為、利用者の健康が損なわれた恐れがある」等、推測の上に推測を重ねた指摘をし、以てネグレクトだと決めつけた。

ケアプランのPDCAが構築されていなかったため、指摘事項はケアプラン中心のものでした。介護保険においてケアプランは欠かせないものであり、どれが欠けても成り立たないものです。指導は適切でした。

訪問看護利用の主治医からの指示書の取り扱いについて。

口頭指摘・療養用ベッド横の本棚、避難経路の玄関靴箱及び調理室内の電子レンジの転倒防止の対策をとる事。

-
- ・産業医の選出について労働基準監督署に届出をしてください。
 - ・従来型とユニット型は同一建物でも別々の施設となり、職員配置基準について別個に充たす必要があるため、勤務表及び常勤換算表は別々に作成してください。各ユニット毎に勤務表を作成してください。
 - ・虐待防止委員会を身体拘束適正化委員会と別個に開催し、議事内容の充実に努めてください。
 - ・認知症ケア基礎研修以外にも、様々な虐待防止のための研修を実施してください。
 - ・職員の虐待が疑われる行為がないか施設全体で確認し、虐待防止に取り組んでください。
 - ・療養食の献立表を作成してください。
 - ・運営規程に緊急時やむを得ない場合に身体的拘束等を行う際の手続きを定めてください。

入院時情報連携加算（Ⅱ）1名分、入院してから4日以上7日以内に情報提供をするところ、8日目で加算を取っていたことが判明し、過去約2年分の利用者の入院時情報連携加算も確認することとなった。1名以外は相違なしと判断。今後は毎月の給付管理票作成前のチェック機能を強化している。

ターミナル療養費算定時の必要な看護計画、同意書の不備。

入所前後訪問指導加算（Ⅱ）について施設計画書を立てる際に生活機能の具体的改善目標を記載する必要があり、内部ではしっかりプラン立案されていると思うが施設計画書若しくはリハビリ計画書形式は問わないが施設サービス計画書と同時に具体的改善目標の内容を記載し利用者、家族に説明し同意を得て頂きたい。

個別機能訓練の実施記録について、機能訓練士の記録は確認できたが、介護職員の記録で記載がない日があるため、(請求できるのか) 持ち帰りの課題となった。介護職員が関わる個別機能訓練の計画について日常動作の継続(複数項目があった)より、具体的に立位保持〇秒、座位保持30分等をいれたほうが良いとご指摘いただいた。

実施記録については、手書きであったのでPC管理にて検討中。計画書の内容も具体的な内容にて新規の契約より対応している。

指定障害福祉サービス事業。

苦情対応窓口の連絡先について支給決定を受けた市町村の窓口、サービス運営適性化委員会の連絡先を記入すること。

居宅介護計画について6カ月に1回以上の見直しを行うこと。

計画にはサービス提供の開始と終了時間を記載し利用者都合等による変更があった場合は責が一時的に変更した記録を残すこと。

口頭での指摘となります。虐待、身体拘束対策を検討する委員会の設置記録がなかったため、事業所の他の委員会と合わせて概ね3カ月に1回記録を残すよう指示がありました。

アクシデント報告書内の家族連絡の欄に記載していた内容について、「ご家族からの返答内容について記載したほうが良い。納得しているのか否か。そこがよくトラブルになりますので」とのアドバイスを口頭にてもらう。もっともな指摘であり、参考になる助言であった。

体調不良により食事をスキップした際の記録について、「食事を結果的に提供しなかった理由は具体的に書くようにして下さい」との指摘を口頭で頂く。本人が食べられる状態ではなかったことが記録からは読み取れず、食べられるのに提供しなかったと誤解を招きかねないので、と助言を頂いた。

夜勤職員配置加算で職員数が不足の時があった。加算取り消しし、不足の時期の介護報酬の返還を行うことになった。

ある月において管理者の出勤が1日も確認されなかった。休暇等の期間が暦月で一月を超える場合は人員基準違反となる。事業所として体制を整える事。

運営規程に定めるべき事項が記載されていない。内容を精査し必要な項目を記載する事。

経過記録の1ヶ月モニタリング記入漏れ。

運営指導については直近とその前の指導の間隔が5年ほど空いていた。どちらとも特に不当と感じる対応を受けたことはなかった。しかし、指導にくる方の主観で話をされているという感覚は強くある。法の部分ではない助言などは来る方によって変わることもあるように感じる。

退所時情報提供加算の算定要件を満たす記録の不備(入所者の同意記録が抜けていた)。

不当な指導を受けたと感じることはありません。

-
- ・ 所定疾患施設療養費について前年度の投薬等の実施状況を公表すること
 - ・ 身体拘束について緊急やむを得ない理由を明らかにしているが、3要件それぞれの判断の記録がないため、判断し記録する事
-

若年性認知症入所者受入加算を取得していたが、具体的なサービス内容の記録が残っていなかったため、指摘を受けた。

身体拘束委員会を設置していたが、そのメンバーに関する不備の指摘（主治医等、第三者をメンバーに追加するよう指示）。

身体拘束委員会の開催が3ヶ月に1度のペースで開催できていなかった。

入浴実施の記録が個別記録に記載されていなかった。

重要事項説明書と運営規程の内容に相違があった。

設備に関する耐震対策の不備と非常食の不足

研修報告書がなかったため指摘があった。不当だとは考えていない。

要支援の方に対する運動の加算の要件を満たしていなかった。

- ・ 法人の経理事務に関する統括責任者として統括会計責任者を置くと規定されているが、実際は統括責任者を置いていないので、整合性を図るよう改めること
 - ・ 重要事項説明書について、職員の体制が実態と異なるため改めること
 - ・ 運営規程に緊急時等における対応方法の記載がないので改めること
 - ・ 院内掲示（患者の見やすい場所に管理者の氏名を掲示すること
-

契約書の文言。

個人情報に関する同意書での家族様の同意欄がなく、同意を得ていないので同意を得る必要があるとご指摘頂いた。

運営規程について。

指定通所介護事業所は、指定介護事業所ごとに、事業の運営についての重要事項に関する規程（運営規程）を定めることとされている。貴事業所では、サービス利用に当たっての留意事項が記載されていないため改善すること。

- ・ 利用者が必要な行政手続きに対する手続き等について、同意書を徴取する事
 - ・ 勤務表に常勤、非常勤の別等を明示する事
 - ・ 運営推進会議は小規模との合同開催回数が、一年度に開催すべき回数の半数を超えないこと
 - ・ 兼務職員の兼務辞令を発令する事
 - ・ 利用者の入居の際、被保険証に入居年月日や入所施設の名称を記載する事
 - ・ 重要事項説明書について「提供するサービスの第三者評価の実施状況」を明記する事
 - ・ 身体拘束等の適正化の為の指針について、「入居者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針」を追記する事
-

契約書や重要事項説明書内の文章の文言不足による文言追加。不当ではない。

マニュアルがあり職員へも周知しているが、行政が入った際に聞かれた職員がマニュアルの場所を把握しておらず、わかりませんと言った事から、いつでも誰でも確認できるように目の付く位置に（壁に貼る、吊るすなど）配置していくよう助言された。

日常的に施設宛に要望のメール・電話を入れてくるケースについて、施設側としては苦情としては捉えていなかったものの、適切に対応していないと判断された。

加算の要件についての解釈の違いについての指摘。

復帰モデル室の考え方の相違について。

認知症ケア加算算定について、診療情報提供書又は主治医意見書による（3）以上の診断を確認すること（施設では、上記以外に、居宅情報で（3）以上を確認していることがあったため）。

静養室が、療養室として使用されているのではないか。

法定研修の実施状況（実施されていない研修があった）。

委員会活動の実施状況（開催されていない委員会があった）。

加算要件を満たしていると証明できる書式を用意していなかった。

運営規程、重要事項説明書の人員記載の箇所を最新版に修正してください。

ブザーまたはこれに変わる設備がない部屋がある。

支援経過への記載漏れの指摘があり不当な指導ではなく自身のミスでありました。

対策委員会の運用、活用強化を助言いただく。

記録がえんぴつ書だった為。

職員の体調不良等による欠員に対し他職員の時間外勤務で補填したところ、時間外が発生しないように十分な人員配置をと求められた。痰吸引用のカテーテルの在庫の保管場所等について、汚物処理室内のキャビネットを用いていたところ、いかがなものかとの指導があった。またサ高住の住宅政策課職員による監査においては廊下・共用部の手すり設置の指摘を受けた。

運営規程の不備を指摘されましたが特に不当なものはなかったです。

直近の实地指導ではないが、10年ほど前に重説（重要事項説明書）の内容に、不備があり指摘あり。契約書より、重説の方が実はとても大切で、提示する時期、説明の仕方など丁寧に指導されたのが良かった点です。

人員不足を内部通報により、行政から指摘された。

-
- ・日付の入力ミスや入力漏れが見られたので計画作成の際は注意してほしい
 - ・安全確保の観点から通行の妨げにならないよう非常口付近の物の配置やテレビコード類の配線などについて配慮してほしい
 - ・地域密着型介護事業所のため、さらに地域との連携を大切にしてほしい
-

人員配置基準の要件確認 実態の細かい確認。

入職時に職員から同意を得る秘密保持に関する文書がない職員がいた。

リネンの仕分け（汚れたものと清潔なものは同じ場所に保管しなくて済む環境整備）。

事故報告書の作成および提出漏れ。

利用者人数の計算方法のミスを指摘。

ケアプランに理美容サービスが載っていないにもかかわらず、理美容サービスをしていた。

加算（例：定期巡回・随時対応型訪問介護看護の総合マネジメント体制強化加算）の要件を満たしていない旨告げられ、返還するよう指示があったが、行政担当者の拡大解釈に基づく判断であり、国のQ&Aで示されている内容と相違していた。

機能訓練担当者を「その他」としたが、「介護職」など職種が分かるように変更して下さい。

書類の不備など。

表札などの個人情報の取り扱い。

ケアプランの日付の誤り、暫定プランから本プランに移行できていない等、口頭での注意のみ。

一時的な利用料金変更に伴う変更届の漏れ。看取り加算に伴うサービス計画書作成遅延。

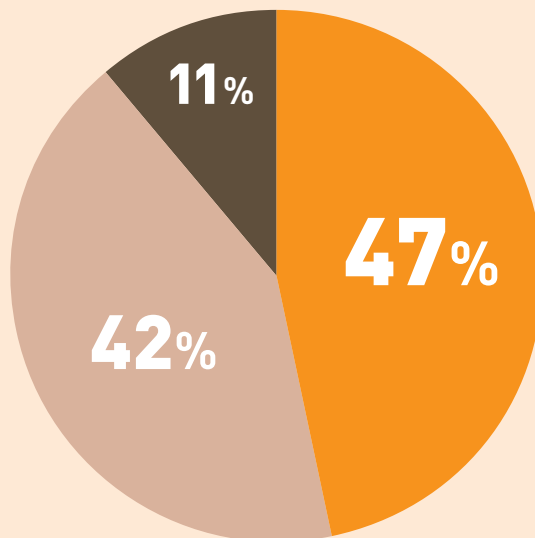
- ・重要事項説明書について、法人概要ではなくて、事業所の概要の中に併設サービスを入れてください。
 - ・第三者評価の状況について項目を設けて入れる、なければ「実施していません」で構わない
 - ・勤務形態一覧表について
 - ・常勤職員で休みを取った日は「休」とか「有」と入れる
 - ・時間外の数字は入れない
 - ・残業して人員換算はできない
 - ・身分証に法人印を押捺してください
 - ・衛生管理に関して、非常勤職員について健康診断に準じて面談や更新のときに健康状態を確認して記録してください
 - ・訪問介護計画書に説明者欄を設けて手書きで追加すること。または支援経過に記録してもよい。
-

Q6

調査員の所属と、人物についてお聞きします。 (感覚で結構です)

(複数回答、n=196/件)

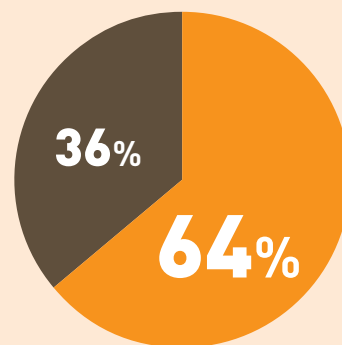
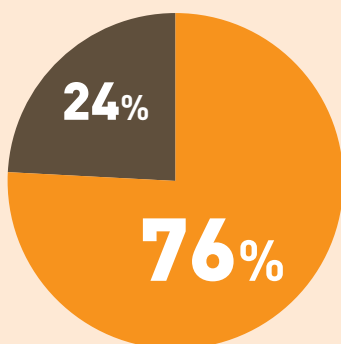
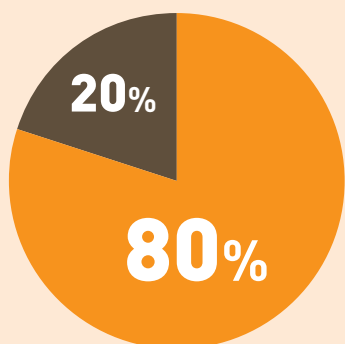
■ 介護保険課の職員	166
■ 高齢者福祉課の職員	149
■ その他の部署の職員	39



(1) 介護保険課の職員	
■ 介護に詳しそうだった	132
■ 介護を知らなそうだった	34
統計	166

(2) 高齢者福祉課の職員	
■ 介護に詳しそうだった	113
■ 介護を知らなそうだった	36
統計	149

(3) その他の部署の職員	
■ 介護に詳しそうだった	25
■ 介護を知らなそうだった	14
統計	39





行政調査について、問題と思うことや行政に対する要望があれば、自由にご記載ください。以下テーマ別に項目分けしましたが、該当する部分に複数ご自由にご記載ください。

■ (1) 事実の認定や評価基準について

あらさがしするのではなく、共に施設をより良い物にする方向にお願いしたい、過誤請求する事などを検討したりするのではなく、アドバイスの事を重視して欲しい

調査員の制度知識が古く、現況に即していない。

紙の書類の有無、記載の有無でしか判断できない。

担当者によって見解が違う。ローカルルールで混乱する。

評価基準を事前に知らせてほしい。

評価基準が明確でない。行政側の職員ごとに違う見解を話す。

15年前に新設で有料ホーム・小多機・短期入所の複合施設を市に申請した際に、「なぜこんなに詰め込む必要があるのか？」と意味のない質問。今では複合施設は当たり前。高齢福祉に対する感え方が遅れている証拠。

申請締め切りにギリギリの申請であったのも理由かも。

いろいろクレームをつけられた（各事業の境は必ず壁をつくれ→1フロアで壁など作ると導線悪くなり意味が無いのに。壁を作った後で行き来のドアの設置もダメ。完全に孤立化させると言われる）。

その時の対応態度が尋常でなく、我慢することで冷汗を流したのはこれがはじめて。慇懃無礼な人として考えられない態度。朝一に役所で目線があっても無視して室内に入っていく。

虐待認定を否定する気はないですが、暴力～言葉遣いまで「虐待」のひとまとめは雑すぎる気がします。実態の調査より、マニュアルの整備状況等に時間をかけすぎているように感じる。

私的な考えでの指導はやめてほしい。

開設1年の施設な為、ご家族及び入居者本人が行政に直接苦情を申し入れる事例が多い。しかし、行政は確認の電話を必ず施設管理者へ入れてくれている（事実確認と施設としての対応を確認される）。

一方的な判断をされた事はない。

良いところは、良いと言っただけではありますが、どうしてもあら捜しをしているように感じる。例えば、書類の不備等あればすぐ返還とか。悪いところはきちんと説明していただき是正するチャンスが欲しいと思います。法が複雑で介護保険は特によく変わるので、一度にすべて理解するのはとても難しいです。正しい運営ができるように指導していただきたいと思います。

利用者等が行政から「こう言われた」という内容があり、事実関係を確認しても本当のことを話さず、決して否定もせず、問題がない方向に持っていかれることが多々ある。

施設によって書類の解釈が異なった内容を説明していた。

適当である。

監査基準にあいまいな内容や分かりづらい内容が含まれているため、監査員個人の見解次第で、結果が大きく左右されてしまう要素をはらんでいる。

担当者の解釈により指導内容が異なる場面があり、ある程度統一していただきたい。

行政担当者、施設担当者が互いに質問、意見を出し合えるので妥当だと感じている。

説明を行っても理解してもらえないことがあった。

ある程度基準に沿った確認をされた傾向。

確かに行政指導や監査は非常に重要ですし日頃の業務の点検になります。しかし通報だけで来られると犯罪者の扱いを受けるような気持ちになります。県ごとにルールがあり介護保険制度は一律なのにそれぞれ重要事項説明書に盛り込む内容などが違う。統一して欲しい。都合良くローカルルールを持ち出し、説明がつかないと厚労省の見解や〇〇市に準じているからと逃げる。

しっかり見ていただければよいと思います。

特段問題などはありませんでした、コロナ対策もとって実施されました。

基準に準じていると感じるので、問題なかった。

通報者の供述だけで、一方的に決めつける事案があった。調査もせず現場確認もせず、お役所仕事にしか見えなかった。

認定や評価に関するあらかじめ公表されたスケールがなく、全てが行政の主観に委ねられている。事業者には釈明弁明の機会も与えられず、恣意的な判断が横行しているように感じる。

年次調査自体が形式的なものであった。

実際の介護サービス部分よりも経営面、運営面を重点的に確認しているとの印象を受けた。

さまざまな職員等がいることに理解をしてほしい。事実認定や評価基準については明確にした上で対応頂きたい。

行動について、ICTの普及により眠りスキャンや生活カメラ（監視カメラと同様）で事実の認定が出来るようになった。暴言については、言った言わないで立証が難しい。

不当な行政調査を受けたことがないため、行政の対応で困ったことはない。

書類が増える為、業務負担が多くなる。特にケアマネの書類について、きちんとした手順や書き方等、研修では指導はない為、手探りで調べていくことが多い。人によって評価基準や言われる事が違うことがあるので、モデルプラン等を掲示してほしい。

各自治体によって評価基準に差異を感じます。

地域密着型サービスでも基準は市町村でばらつきがないようにしてもらいたい。

行政から不当と感じるような評価を受けたことはない。

評価については一定の基準が当然設けられていると思うが、調査員の主観による判断があることも否めず、調査員によって評価自体が変わってしまうのではないか、という懸念がある。

コロナ禍における現場の大変さをもう少し正しい目で見て頂きたかった。

市内の包括で契約書を統一しているが、包括ごとで指摘があったりなかったりする。

指摘されたことは受け入れるが、それだけではなく事業所が頑張って取り組んだ事例などを共有してアドバイスをくれる等の会話ができるといいと思う。

指導された項目については妥当性があり改善方法についても指導していただいたので問題と思うところはありません。

一定の評価基準はあると思いますが、調査に入る方によってバラつきが見られる。

調査員によって細かく評価する方もいれば、緩い方もいて差が大きいです。

調査員によって個人差があると感じる（感覚的視点の違い）。数カ所の行政指導に立ち会っているが、調査員の方は、青本や厚生労働省から出ている文書を確認しながら、現場の状況ではなく、文書に合わせた解釈のみ指導されていることが多い。

自分が監査を受けた際には、基準をもとに説明を受けました。また、監査側の職員さんも態度も良く、こちら側の回答にもよく耳を傾け、理解をしてくださった。

基準は介護保険について（赤本・青本）ではあるが、解釈が所轄行政によって違う。

ほぼ聞き取り調査であり、現場の状況をみでの評価ではない。

評価基準が曖昧。

担当の方によって評価が違うのではないかと思うことがありました。

運営指導により間違っている部分や変更のあった部分などを指摘いただき勉強になりました。

人員の獲得が難しくなっている現状を踏まえ、人員配置基準について緩和して欲しいです。常時、職員募集はしておりますが、獲得には至っていない現状が今後も続くと予測される中で、管理者兼計画作成職員も介護職としての勤務が必要になっています。

法的根拠のないローカルルールで指導。たとえば、短期目標は6カ月が最大で7カ月は認めないなど割と親切に指導してもらった。

実地指導ではないが、何年前に利用者家族が月一回のモニタリング訪問について『虐待を疑って毎月来るんだらう』『そんな法律なんかあるのか』と、言われた。この後この家族は介護保健課に直接上記のことを通報して、職員から確認の電話をもらったことがある。説明をして理解は得られたが、その後の経過のことなどの連絡もなく、ちょっともやもやした経験があります。

最初から隠ぺいしている、隠していると思いついていて、隠している節があったように思う。

利用者や家族からのクレームが行政に直接入る場合があるが、施設からすると「カスタマーハラスメント」にあたる要求事項もあり、到底全ての要求を実行することは不可能な内容であることが多い。しかし、行政側では、利用者保護の観点から施設で受けている「カスタマーハラスメント」についての理解は非常に乏しい。

基準や条文を拡大解釈（またはローカルルールを後出し）して、基準違反や要件不足と認定する傾向が目立つ。

■ (2) 調査の手続、やり方について

時間が長いと感じる、人員的にどこも難しい。

何か指摘できないかと長時間、書類を見て、あらさがししているように感じる。

こちらの質問に対し、手持ちの本に書いてあることしか言えず、納得性のある回答ができないことが多い。

調査とはいえ、確認もなく、車で来られて、利用者の駐車場に止められました。止める場所はないですよと伝えましたが、そこから探して終わる時間が遅くなってもこちらも迷惑でしたので仕方なく、職員用の駐車場を案内しました。当たり前のように利用者の一番使いやすい場所に止められたので困りました。

利用者も面会不可のなか、コロナ禍での事業所訪問でしたので、感染リスクの点で困りました。

時間が拘束されるので、ケアや他の業務ができない。

時間がかかる。

コロナ禍4名で来たので、2名ずつ部屋を用意し、スタッフを対応に数名要した。

コロナ禍で外部、内部の研修が困難であるにも関わらず、加算を取るには研修が足りないと言われた。

3人で威圧的に詰めてくることがあった。そのことで1時間言い合いになる。

一人がしゃべり他の2人は威圧的ににらむだけ。今でも思い出すことで腹が立つ。管理者とそれに従う者と考えている証拠。責任者がしゃべっている所以他はややこしくなるのでしゃべらないことになっているのだろうか。

運営指導の行い方について、小規模多機能では身体拘束廃止委員会の設置が義務付けられていると言われた。当日、義務づけられていないと回答し終了したが、後日行政より間違いでしたとの連絡があった。

調査を行ううえで、行政職員の理解度を上げるべきではないかと思う。

電話連絡。状況によっては施設管理者の判断で来庁する。

たった1回で、決めつけないでほしい。

いまだに一日拘束で時間が長い。

他の施設で担当者によって態度が威圧的との話を聞くことがある。

適当である。

管轄行政区の考え方、監査員の個人差によって、ばらつきがみられる。一般的には現場側に配慮されるスタンスでの監査員が多いが、何かしらの指摘事項を挙げるのに躍起になってくるスタンスの監査員がいるのも事実。

案内から資料作成にかかる日にちなども考慮され妥当だと感じる。

調査時間もきちんと守られ適切に調査を行われていた。

コロナ禍に配慮された形で行われました。時間についても妥当と考えます。

急に押しかけられるのは大変戸惑います。

威圧的・高圧的。

コロナの関係で時間が無かったので、短時間での調査であった。

はじめから不当を探しに来ている感じがした。

担当者の態度が威圧的に感じる部分もある。運営指導的観点での確に助言をして頂ける方と違反探しに来ている印象を受ける方がいることがある。

特別ありません。丁寧に対応して頂いております。

なぜ根拠となる資料・材料もない中で手続きを踏もうと思ったのか、疑問に思う。その程度かと感じてしまう。

「施設の運営に支障の無いよう留意し実施する」などと言いながら、1フロア分の介護記録を今年度分全て紙で提出しろ、などと平気で要求する。時間的な余裕を与えることもなく、到底任意の調査とは思えない強引さで次から次へと協力を要求してくる。

半日程度と、時間をかけることもなかった。運営状況の把握に見落としが無いかの確認であった。

事業所の所在地で台風があった為、日程を変更する等お客様のサービスを優先して考えてくれているなと感じた。

まずは丁寧に来設していただきたいことと、拒否権もある旨しっかり伝えてほしい。

実地指導以外での調査は受けたことがない。B市においては、施設の状況を聞きながら、施設での聞き取りか市役所での聞き取りか確認あり。

コロナの状況をみながら、訪問日の調整を行ってくれた。また、県への連絡は、市が行い、きちんとルートが決められており、曖昧な態度、返事はされることがなかった。

丁寧に聞き取りをして頂けた。

人によるが県職員の態度は横柄な感じがする。

担当者によっては重箱の隅をつつくような方もおられる。

カルテなど見るときにあらを探するような感じがした。

1カ月前に通知がきて、事前提出資料で確認された後、当月事業所で半日実施。法人内事業所含め2日間かけて行われた。コロナ前の実施だったのでコロナ中はどんなやり方でされているか不明。

パソコン内に入っているデータを紙に印刷しなければならないこと。

調査に限らずですが、担当者によって態度が横柄で高圧的であったり、柔軟な対応が出来ない方もおられること。

コロナ禍の実地指導ではありましたがスムーズに監査が行えている。

適正な人数で来所されていた。

人数に関しては妥当と感じますが、約1日がかりの日程となるためその間施設側も担当者が付きっきりとなってしまふ。

一連の調査を通じて、施設運営、サービスの質が向上するとは思えない部分があります。基準が守られていれば一定以上のサービスが提供されているという考え方もあるかとは思いますが、何のための調査なのか、誰が為の調査なのかは疑問に感じる部分があります。

態度については特に問題はないが、見てほしいこと、評価をしてほしいことには触れずにやって当たり前、の考え方にしか見えなかった。

担当者の態度が横柄。

日程変更にも適切に対応してくれた。

コロナ禍で実施日延期の連絡があり、数カ月経過しているがその間何も連絡がない。

来る人によって、利用者の選定方法が違う。利用者を指定する場合とサービスを指定する場合があります、基準が不明確。

前回の運営指導は令和元年でしたが、調査方法について特に問題はありませんでした。

2～3名で来所され、事前準備物の指示もあり、流れもスムーズに行えており、短時間で対応頂いている。

その年の担当者によって違いがあると感じる。

予め質問を受ける時間が決まっていればいいが、いつ自分の担当（計画書）について呼び出されるか分からないため、何時間も待機しなければならないことがある。

調査している計画書は、骨折・誤嚥性肺炎などで最近入退院があった方や、本入居・看取りがあった方など特変のある方がほとんど。

コロナ禍にもかかわらず全居室を確認された。基本入口ガラス窓から覗かれたが、見えにくい、休んでおられる方のお部屋は中を見せてほしいと要望され、暗くして休んでおられる方のお部屋も戸を開けてみて頂くことになった。

身体拘束の確認されているようでした（ベット柵）。

コロナ感染状況やこちら側の都合に合わせて、2回程度日程変更になったが、スムーズに対応してくれていた。

コロナ禍であり、短時間で濃密に書類確認され、分からないことなど詳しく説明して下さった。

コロナ以前（2019）の調査であり、時間については一日でした。

なし。いつも丁寧な態度で好感があります。

当日の調査の説明はありましたが、フロアや事務所内立ち入り時は無言で出入りされ不愉快でした。

人員配置やマニュアル、こうであるべきといった義務ラインは赤本等と照らし合わせてみてくれていたが、お客様の感想や職員からの聞き取りなどしてくれると、事業所と行政との信頼関係ももっと築くことができると感じる。行政は行政で取り締まる権利と義務があるし、事業所側としても介護は一筋縄ではいかないものであるし、答えはないため職員も手探りしながら丁寧にケアをしていることを知っていただく必要があると感じる。

書類確認、現場確認。

複数でこられ、一度に質問があるに対応する職員が少ないと難しい場合がある。

現場を巡回する際に、現場の職員の業務が中断することもあり、業務に支障がでることがある。巡回する監査員が多数いる。

担当者は「私は何でも知っています」のような、関わり方をされていた。後日の問い合わせもあった。

一日をかけて行うため、時間が長いと感じます。

人員不足とコロナ対応の中、調査が来るとなってもそれどころでない場合が多い。

一度に6名の調査員が来たことがあった。

対応する部屋や人員が厳しいことやコロナの間は感染リスクが高まり、施設としてはいい気はしない。

コロナ禍での指導についてオンライン等の手段も検討して欲しいと思います。

担当者の態度が横柄で威圧的、法的根拠を求めても『うちの市では認めません』という一点張り。

コロナ禍の中でしたので、2名で短時間で配慮していただいたり、事業所コロナ対応が続き日程の変更や最終的にはZoomで短時間での確認など配慮していただきました。

ここ数年はそうでもないが、以前はかなり高圧的な態度が目立ち不快だった。

運営指導等について記録内容の確認と担当職員からのヒアリングが行われた。

来所人数は5名でありコロナ禍においては、抗原検査を実施のうえ入館いただいた。

3名来訪しましたがコロナ禍だったので施設内の巡回はありませんでした。

幸い、私共の施設では、不快な思いはしませんでした。

担当者の態度が横柄で威圧的。指導に立ち会った法人本部の者が説明や回答しようとする、事業所の管理者から確認するので、と別室へ追い出された。

同時に声掛けして迷惑だった。基本、一人の対応が終わってから質問すべき。

仕事中のスタッフが事務所に入れない。人手不足により、業務の妨げになるが仕方ない。

以前、少し横暴なこともあったが今はなし。

コロナ禍にて、集団指導は書面開催で、現況報告を提出した。

コロナ禍への配慮は十分していただいていると感じます。

■ (3) 結論の出し方、伝え方について

医療機関を巻き込んで結局我々だけでなく、いろんな所に話をして、言った言わないの結果になる事もあった。

担当者変更により指導内容が変わる。

改善に対しては素直に従う（逆らってもよいことはない）。

一方的な結論を示すだけで、指導という感じではない。こうするほうが良いとかの意見があれば良いが。今思えば、監査でもないのに現場感を分かっている人にそこまで詰められることではなかったように思う。

対応や改善をすれば良いとの結論が多い。

重箱の隅をつついているようで、「お役所だな」と感じます。

確かに担当によって異なった解釈があった。

担当者によって指摘事項が違い困惑する。

適当である。

基本的には、根拠となる条文をもとに指摘事項・必要な改善点を説明される。その場で明確な結論が出ない場合、内容精査のため持ち帰りとなるケースもある。

施設側から見て理不尽と思われる内容の指摘を受けることもあり、その場合は理由を付して取り下げを請願し、調整に至った事例もある。

妥当だと感じた。

根拠の説明もしっかりしており、良いと考えます。

指導後行政持ち帰り後日文書にて口頭指導内容も含めて通知有。

不明な点は持ち帰りきちんと公正に検討してほしい。

意見や反論をすると必ず大きなペナルティを課せられるため、指導内容に従うしかない。

親切に教えてくださいました。

県単位、市区町村単位で、介護保険の解釈が違う時があり、加算要件等で、〇〇県では問題ないと判断されている内容でも、違う県では、指導対象となることもあり、対応に悩んでしまうこともある。

担当者により、指摘されることが違い困惑した。

当日に口頭で説明して頂けるのでありがたいです。

前回指摘を受け改善した内容が、再度指摘されるケースがあった。

わからない事に対して丁寧に教えていただいた。赤本、青本を読むようにこのことを話されていた。

指摘された内容がなぜ「虐待」とされるか理解に苦しむ結論だった。また調査から結論まで数カ月かかっており、調査の性格としてここまで時間をかけて行うことが誰の利益を守ることになるのか、こちらも理解に苦しむ。結局行政は自ら求める結論の為に事業者や利用者を利用して指摘事項を捏造しているだけではないのか、と思う。

適切な対応をしていただきました。

評価できる部分は、具体的な内容まで伝えて欲しいと感じた。

非常にシビアな案件でもあり、丁寧に伝えて頂きたい。

1つひとつ確認しながら、進めてくれた。担当者の方も分からないながら、現場の状況を理解しながら、理解しようと話を聞いてくれてこういうことに（結論）なりそうですが何かありますか？等きちんと施設側から伝えたいことを吸収してくれる。

担当者によって指摘されることが違う。根拠がわからないこともある。

行政ごとに法令等の解釈の幅が広すぎることで、個人的見解がすぎることで、広域展開している法人では特に混乱が生じかねない。単に介護報酬にかかることだけではなく、人員配置や運営規程の文言の細部に至るまで指摘を受ける事もある。しかしながら過去に何度も受けている指導監査/実地指導での指摘はない。

柔らかい言葉使いで、わかり易く伝えられた。

事務的であり、現場の実情等を勘案していないと感じる。

わかり易く丁寧な対応でした。

解釈本を使って根拠をつけて説明はしてくれる。

文書で頂いております。明確ですし、現状で良いと思います。

色々ヒアリングはされるものの、結論は全て持ち帰りであり、持ち帰った上でどのような議論がなされ、そしてどのように結論付けられたのかは不明。結果の通知書自体も中身は簡便な内容であり、事業所側の言い分がどの程度聞き入れられたのかは分かり難い。

特にはないが、多額の返金をしなければならなかったことはかなり響いてしまった。

評価できる部分・指摘事項を詳しく伝えて欲しいと感じた。

担当者が変わると言うことが変わることが多々あると感じる。

担当者によって指摘事項が変わる事があり困惑する。

指導員によって前回は指摘されなかったことが、今回は指摘されるということはありませんが、理不尽な指摘や困惑するようなことはありません。

完結に評価頂き、いつまでにどのような事を行えばいいのか、伝えて頂く事が出来ている。

指摘する内容は適格だと思う。

まずは、指摘（結論）の根拠を説明されたうえで、実際の内容（プラン内容や記録）に対しての説明があり、理解はしやすく、受け止めやすかった。

その時の担当者によって重視する視点に違いがある。

記録について、指摘され、疑問に思ったが、何度かこちらの意見を伝えると理解して頂けた。

分かりやすく対応してくださりました。

口頭指摘で、書面でも確認することが出来た。

事業所の実態を把握理解いただいたうえで制度に照らし合わせて判断していただいている。

ごもっともの事を言っているので特にありません。

書類内容をふまえて作成される。

指摘するだけでなく、改善案（対策）などの意見もいただきたい。

赤本・青本を読みながら、確認されていたが、なるほどと思うより、ご存じなら教えてください。と思った。

以前同グループの居宅支援事業所で指摘を受けた内容が自事業所では異なる意見を頂いた。

私自身まだ経験が少ないため特段ございません。

担当者が異動になると法的解釈に違いがあり困惑

統一していないことがあるように思います。

端的に話をしていた。

例の通り、以前の監査で指摘された同一の事項に対して、今回の職員は細かい解釈の仕方が異なっていると感じたことがある。

実地指導1ヶ月以上後での最終結果通知は遅すぎて、忘れてしまう。

同じことでも、その時により対応方法が違うことがあった。

口頭による指導内容について詳しく説明があった。

担当者により、運営状況の詳細への踏み込み度が異なる気がする（昨年度は、指摘が無かったのに、今年は指摘された。など）。

施設側から質問した内容に対して的確に回答してもらいました。

担当者により異なる指摘があり、過去の指摘について説明しても「担当者が異動したので、どのような経緯でそのような指摘（指導）になったか分からない」と言われてしまうこと。

文書で報告してくれるので対応がしやすい。

回りくどい表現は多いように思います。

担当者により指摘されることが違い困惑する。

明確な根拠なく書類の訂正や職員の追加配置、報酬返還を求めるような指導が多い。

よく理解していないと思う。

いわゆるローカルルールといわれる独自解釈について、多少は見解の幅は理解できるが、独自解釈の通知を発布いただいているところと、いただけていないところがあり、その辺りはきちんと解釈通知を発布してもらうようにしてほしい。

不明瞭な解釈等を直接質問でき、かつ返答がもらえる。



行政調査を受けることによるメリットを 実感することがあれば自由に記入ください。

制度ありきの仕事ですが、実地指導の時にならないと分からないことも多く、集団指導の他にも日常業務に対してアドバイスなどを頂ける機会があると安心した運営が出来ると感じることもある。

運営上、間違った解釈などの是正。

不明点の確認。

点検しているつもりでも定期的に外部の視点があることで正すことができる。

介護保険の改定による変更事項が確認できる。

適性な運営ができる。

当然人・物・運営のチェックは主であろうからそれは理解するが、確認したいことを用意しておくので、それを主に運営指導してもらいたい。

適度な緊張感と自身の振り返りのためには必要な部分もあると思う。

正しい対応をしている事により、改めて施設の理解をして頂ける。

これまでの書類の揃え方が、正しいのか確認できるところくらいです。

法令遵守の再確認ができる。

書類の整理、確認ができる。

自施設の運営が正しいのか評価はしていただける。

日々の業務に色々と生かせる。

法令遵守の観点から、事業者側で錯誤していた内容や盲点となっていた内容について、改めて気づきと指導を受けられる点。

調査に必要な資料を作成する過程で、問題点を洗い出すことができる。

行政調査の実施前に資料の再確認をすることができる。

内部監査等とは違い、ペナルティー（減算）があり、運営に対しての緊張感をもってできる事。怠慢にならないこと。

事業所の運営が適切に行われているか確認ができる。行政が望むこと、考えていることを知る事が出来る。

内部監査と違う緊張感と運営ができてきているかの確認ができること。

職種間を交えて、施設全体として見直す機会として貴重になっています。

管理者の法的根拠の理解が深まると感じました。

法改正前の猶予期間中に具体策を含めた指導(集団指導含む)があるならばメリットは感じる。

日頃のケアの見直し。

何かあった時の早期発見につながる。

定期的に見ていただくことにより、運営がきちんとできているかの確認ができる。

コンプライアンス運営ができる。

困っていることや、他法人がどのように書面を使用しているか、相談ができ改善もできる機会ができること。

書面、運営状況の確認をしていただける。

指導事項・是正事項が無ければ「適正に運営できている」という評価の基準になる。

適正に運営しているかを見て頂けるので、ありがたいです。

法令順守の為、定期的な確認の為に受ける事はいいと思います。

健全な運営ができる。

定期的な調査を受けることで気づき、わからないことを聞ける機会でもある。

運営の振り返りにはなる良い機会と考えている。

指摘を目的とした調査であれば、連携による信頼関係の構築には至らないと思う。

他法人での取り組み等質問した内容にはお応え頂けたので、そこはメリットを感じた。

指導監査については、普段現場をしている職員が制度の事や運営について意識を持ってもらう機会となる。

運営基準、加算算定の定期的な確認になる。

調査を予告されることで、自事業所の体制や書類の整備、確認を行う機会となるため良い。

きちんと法律を守って運営しているかの確認ができる。

行政監査を受けることで、事業所内のマネジメントを見直す良い機会として捉えています。

指導に入っただけにより、日々行わなければいけない作業に対して振り返りができる。法令が変わる度に、届けが必要になることが多く見落とししている個所を指導していただける。

介護保険制度が3年ごとに改正されるのでその度に変更が必要なので、実地指導は適正化を図るために必要だと思いますが、もっと簡略化されてもいいかと思えます。

事業所内の不足部分に対して、指摘を受ける事が出来るので、事業所としても改善に向けて動けるところはメリットと感じる。

加算部分について解釈本などを見ながら記録や書類を準備しているがそれが正しいか迷う時があり行政調査を受けることでその点が明確になる。

気づかない不備を指摘してもらえらるること。

介護保険制度について現在の疑問等について確認し回答が得られる。

加算要件の再確認や適正な運営に対する指導を受けられる点。

施設の現状を見ていただいたので、今後の加算等の相談を気軽にできるようになると思うと心強い。

行政調査が入ることで自分達が出来ていない所が発見出来良かったです。記録・契約書・届出書などの不備について見直しが出来た。

行政調査の結果、何も指摘事項が無ければ結果的に安心感を得ることは出来るが、行政の調査がサービスの質の向上に繋がるとは思えない。法律に則った運営をしているという免罪符を一時的に得ることが出来る。

コロナ禍において現場が疲弊しているにもかかわらず、応援体制を組みながら何の行政からの応援がもらえず、苦しかった思いが強い。

点検表を使用し、施設の現状が確認できる。また自己点検を実施する際も点検表を使用し、確認ができる。

色々な気づきがあるが、調査員の対応による部分は大きいと思う。

改善に向けたきっかけとなることがある。

介護報酬改定や新規加算などについてはその都度、書式や記録方法などについて確認をしておりますが、解釈の再確認や記載内容について指導を受けられるため間違っていないという安心感が得られる。

日頃のケアや記録等の見直しができ、法令を遵守した事業運営がなされているか確認できる。

施設の各サービスが法に則り、適正に運営できているか確認することができる。

自施設の再確認になること。

特に加算を取得しているものに関しては、施設側の不備や認識不足を確認できる。その点においてはメリットだと考える。

地域密着型サービスは、行政判断で基準が変わる為、対象の行政の解釈を確認できる。

人員基準等改めて事業所の確認をされることはメリットと思います。

自分たちの支援が適当であるのか、確認できる。間違っていたり、修正が必要であれば今後活かせる。

普段聞けないことなど確認することができる行政調査は、自主点検表等により記録の点検が行える有効な機会と捉えている。

出来ていないことが色々あり、ご指摘やアドバイスいただいてメリットばかりです。

第三者側から見た施設内のやるべきことをやっているかの確認をすることで、自事業所がもしかしたらやっていなかったかもしれない部分や改善点から良い方向にもっていけるプロセスづくりが出来る。

改めて自信に繋がる。

調査員の指摘や助言を受け、事業所がより良い運営に取り組む機会となっている。

行政からの指摘を受け改善につなげることが出来る。

介護保険制度の解釈の間違いや曖昧な解釈を丁寧にご教示いただき、また改善のアドバイスを頂けることでサービス提供への自信が持てました。

解釈が不十分な点や曖昧になっている部分を丁寧に説明してくださり、その場でわからないことは持ち帰って調べてくださっている。

口頭注意や検討依頼事項は事業所としてはすべきことが明確になり、法令遵守につながる。

問題が可視化できるのでよいことだと思います。

人員配置の部分はチェックしていただくと安心する。

法令に基づき適正な運営が行われているか確認することができる。

日々取り組んでいる業務内容を確認いただけるため、気が付かなかった点や加算の考え方など直接質問できる点がいい。

加算要件や施設基準などにおいて、間違った理解をしている場合に、根拠をもって正しく指導していただけることがメリットだと思います。

外部監査により、施設の問題がみえてくるため、改善するきっかけとなる。

3年に1回、書類のみを見に来られたのかなと思ってしまう。

気づいていない部分や悩んでいる部分など指摘を受けることで確認することが出来た。

自身の施設や法人のみで隠蔽する可能性がある為真実を明らかにする事ができる。第三者の機関の目が常にあるという事を念頭に仕事に従事できる。

基準や滞ってる業務の確認ができるのがメリット。

この機会に分からないことを聞くことが出来る。

分からないところを直接聞いたり確認ができる。

自分たちの解釈では足りない所や、不安なところを確認してもらったり、質問に対して答えてもらえるのでとても良い機会だと思う。

コロナ禍で他事業所との関係性も薄くなり閉塞している中で、自事業所の運営が適切にされているか、再確認する機会となることがメリットだと思います。

制度、法と現場現実の差異を少しでも感じ取ってもらえること。

わからない事を聞くチャンスでもあると思う。

コンプライアンスに照らし合わせ指導を受けそれに従うことで身を守ることになると思う。

普段のやり方の適合確認。

日々の書類管理や加算等について確認していただけること。

いつも、そんなことなら毎年教えにすればいいのに、と思う。集団指導では得られない情報もあるので。

普段聞けない、教えていただけることもあるので助かります。

法令順守ができていないか、見直す機会になる。

介護保険法や老人福祉法の遵守について、記録内容から施設の実態が客観的に評価されるものである。

行政調査で指摘を受けることで、現在の最新の情報を得ることに繋がるため、より良い運営に反映することが出来る。

行政調査にて指摘事項を受けることで最新の情報や運営が間違っていないかの確認ができ、より良い運営に反映されると思います。

職員・現場への「規律を正す」、年に1回の「良いきっかけ」にはなっていると思う。

各施設で行っていることが適切かどうか点検するいい機会だと考えています。

現状の運営等の方法に間違いがないかの確認になる。

定期的にチェック確認ができる。

介護保険制度に沿った体制づくりになると感じます。

書類不備や気づきを指摘いただけるので、いい機会だと思います。

運営については保険制度の変更で理解を間違えるということもあり、気づかせてくれるのは大切。早く解決して正しい運営に努めたい。

「一緒に施設を良くしましょう」というスタンスでアドバイスをくれるので良い勉強の機会になっている。定期的に指導があることで書類関係や研修実施などの担保がされていると感じている。

早い段階で間違いに気づくことが出来る、指導を受けることでリスクが減る。

書類整理等をする良い機会にはなります。

きちんとした運営が行われているか、こちらでも確認できる。

事業所の職員が法令遵守を意識する良い機会になる。

見直すきっかけになる。

法令に詳しいのであればこちらから聞きたいことも用意できる。

法令遵守が出来ているか確認出来る。職員の意識向上に繋がる。

加算について。

現在コロナ渦で調査には入っていない。その間に介護保険法が変わっているので、行政の解釈を知りたいと思うので、調査に入って頂けると施設としての疑問が解消される。

文書の確認などをする事で学びの場になっている。

専門的な視点での指導を受ける機会としては有意義であると感じます。



その他、行政調査および行政（保険者や指定権者等）のあり方全般に関するご意見や感想等あれば、ご自由に記入ください。

記録上での法令遵守の確認が主だと思うので、サービスの中身や質に関してまでは見ることは難しいと思う。個人的にサービス福祉第三者評価委員をしているが、そのチェック内容においてもその難しさを感じる。

障害福祉課の職員のレベルが総じて低く、事業所側は皆あきらめている。

事業所側がICT化を進めている一方、一向に紙ベースの申請しか受けない。

書類を受け付けた記録などを一切残さないのが、申請手続き等で不利益を被る。

高慢な態度に対する利用者からのクレームも多い。

感染拡大期はリモート開催できるとよいかと。

作成しなくてはならない書類が多すぎる。書類の不備を探すのがメインでありあまり意味がない。

本来なら、利用者さんにより良い介護を提供するのが仕事だが、指導や減算を喰らわない為に、必要以上に書類作成に人員と時間を費やし現場が回らない。しかもローカルルールで全て紙で打ち出し5年間保管が必要な為、保管場所に非常に困る。

指導なんで（今は運営指導）“指導”ということ重視してもらいたい。チェックばかりして指導なく帰っていくのが現実。時間内で終えてほしい。17時を回ってすることはやめてもらいたい。昔から、「何かおかしなところ見つけて帰らない」という姿勢はだめ。施設は受け入れないと思う。

事前提出資料等の重複チェック項目が多すぎる。IT化など時代に合わせた変更を検討いただきたい。

入居者も家族も代理人も個人都合の解釈をするのが当たり前となり、権利主張する事が多い。その事を理解した上で行政は中立な立場で対応をしていただきたい。と常日頃より思う。

言った言わないのやり取りがよくある為、身を守る為にも施設を守る為にも常に大切な場面は録音することになっている。

書類しか見ないので、虐待が見抜けないのではないかと思います。書類さえ整ってれば、良い運営と解釈しているところが、甘いと思います。

必要書類の一本化を図ってほしい。各事業所によって書類が違う。

曖昧な監査基準とも関係するが、施設基準、配置基準、加算要件なども含め、法令があえて難解な記述となっているように思われる。

事業者側に法令遵守を促したいのであれば、より客観的に明確な基準、明快な記述で法令の取り纏めを進めてほしい。

ペーパーレス化とは真逆の準備・対応が必要であることには疑問を感じます。

何かしらにつけて、「監査が入った時に気を付けてください」とか「監査の時に覚えておいてください」とか言われると、何かいけないことをしているのか、近いうちに監査が入るのかと不安になる。押印がまだまだ必要。ペーパーレスは進んでいない。

Q&A など確認、説明の仕方をわかりやすい記述に変更していただきたい。

定期的に行える体制を継続してほしい。

定期的な施設に入るべきと思う。

各種行政調査（運営状況調査など）が情報公表と被る内容のものを重複調査されることがあるが一本化するなど効率化を図っていただけると良い。

監査や調査は第三者が適切。

加算要件はもう少し緩和してほしいと思います（書類作成に追われてしまうため）。

コロナ対策の為、現場を実際に目視ではなく写真撮影の対応をされていました。

ペーパーレスが進んでいないと感じられる。

当法人は各市町村に事業を展開しているが、行政により調査の技量が違うと感じる。また、ローカルルールのようなものも存在する為、困惑する場面もある。

運営している中で、行政調査の案内が年間で決まっているのであれば、スケジュールを組みやすいので早めに教えていただきたいです。

事業者から見れば、行政は許認可の主体でありスポンサーであり監督権者という絶対権力者。事業を続けていくためには行政とはもめたくないのが本音。一方行政は自らの無謬性を全く疑わず事業者にあれこれ指摘し、事業者も行政の無謬をなんとなく信じて指摘に唯々諾々と従う。介護業界あるあるだと思うが、本当に行政は間違わないのか？ 行政の処分は適当なのか？ 業界が一丸となって検証すると大変面白いことになると思う。

調査員には、運営を支援するような姿勢や視点を持ってほしい。

コンプライアンス部分が先行し、実際のお客様からの声等は二の次になっている部分があるように感じた。ご利用されている当事者（市民）の方の声により着目してほしい。

行政調査ではないが区分変更中にお亡くなりになったご利用者様ご家族より取り下げの希望があったが、審査会が終わったあとだったため、取り下げが出来ないと言われた。また、取り下げるにはケアマネが顛末書を提出するよう求められた。またしつこく、モラハラのような(普通は……一般的には……という言葉を繰り返し使い、威圧的な態度や馬鹿にしたような)態度を取られたため、納得出来ず市役所に間に入ってもらったことがある。自分たちの事務的处理や責任転換のための顛末書提出は改善すべきと思った。

市町村の担当が2～3年に異動となるので固定してほしい。

事前提出資料準備の手間と労力が大きい。特にお客様の情報を記載するのは、大変だった。当日カルテを見ていただくのが良いと思う。

もう少し簡略化してほしい。書類が増えないようにしてほしい。

行政ごとに法令等の解釈の幅については、そもそもの介護保険関係法令の基準が混乱を生むような文言が多く、解釈通知も不定期に何度も出されている現状。

23年もたってこの現状では怠慢であり、そろそろ誰もがわかりやすく、曖昧な解釈を生まない人員配置基準や加算算定要件、他規程を整備すべき。

現場の職員の動きなど見られていない。場所などだけだった。

ペーパーレスが進んでいない。

普段から、行政の方々とかわりを持ち、情報を頂ける関係性づくりに努めていきたいと思います。

紙面等のみで判断されていると感じる為、現場の実情も合わせて見て行ってほしい。

どうしても結果(押印の確認等)で確認せざるを得ないと思うが、プロセスこそ丁寧に見て欲しい。そして、人員が決して豊富とは言えない状況でお客様を第一に考えて支援している介護現場に現実的な提案(他施設の良い見本等)を教えて欲しい。

調査委員によって監査のスキルが違うのはどうかと。

本来、行政と施設(事業所)は協力して被保険者へ良質なサービスを提供する協力関係であると思いますが、施設が行政の下請けのようになってしまい、チェックを受けるだけの関係性になっているとすれば、大きな問題があるように感じます。もちろん、保険者である市町村にはチェック機能が備わっていなければいけません、それが監視のようになってしまうのではなく、問題や課題があれば指摘し、改善を促し、共により良いサービスを提供していく同士の関係性が構築できれば、指摘ではなくアドバイスとなり、より良くなるのではないかと感じています。

現場を見ていないことはともかく、上から目線での指導にしか見えなかった。

大変なときに現場を見てほしかった。そんな時はやって当たり前？ 介護の現場は人材が居なくてハローワークからはほとんど紹介が無く、派遣、紹介などお金が無ければ人は集められない。一人を獲得するのに何十万も支払わなければならない現状を理解していない。人件費がかかってくるのは当然だと思う。お金のないところは人を雇うことが出来ない状況を何とかしてほしい。

全般的には日ごろから分からないことや不明な点について質問をすれば親切丁寧に答えていただけます。提出書類に不備があっても訂正箇所を分かり易く説明していただけます。

役所の職員さんは定期的に部署の異動があるため、担当者が変わると基準が変わることもある。異動のタイミングで、基準に関する確認を再度行うこともある。

担当の方は介護保険を知らない状態で異動され、慣れた頃には変わられます。異動年は、相談事もなかなか話が進まないことが多いので、1人でも良いから異動のない方がいると施設としては安心できます。

圧迫的な指導だとは思いますが。

以前に比べれば、こちらの意見等にも耳を傾けてくれているように感じた。

ZOOMでの対応が難しいと感じる。

運営基準通り運営をすることは大事だと思うが、それだけではなく現場の状況(人員不足・コロナ陽性者が出た際の運営状況等)も見ていただきたい。

指定更新の手続き通知を頂けると大変ありがたい。

市町村、担当者での見解の違いに困惑します。ペーパーレスが進んでいない。

ペーパーレスはできていないため、電子報告システムや提出システムを見直すと良いと思う。

ペーパーで確認されるので、その為だけに書類を印刷することがあり、紙の無駄だと思う

運営規程の苦情申し立て窓口に国保連合会を記載していたが、昼休憩の時間が記載されていないなどのあまりにも細かい点を指摘されることがあり、見るべきところをしっかりと見て欲しいと思った。

一緒に取り組んでいきましょうという雰囲気は感じられず、非常に残念。

どうしても仕方ないと思う事もあるが指摘事項や内容によっては、現場や中の事情を少し勘案して頂きたい部分もあります。

うちの施設の内容を、ケアマネさんから誤解を招くような報告が市役所にいったようです。その後すぐに、見学という名のもと数名が来られました。結果、誤解は解けこちらの良さが伝わったので来ていただいてよかったです。ただ、タイミング的に来設目的があら探しのようで気持ちのよいものではありませんでした。

1カ月前程度の案内が多いが、もっと前もっての案内がほしい。

ケアマネジメント、ケアマネ業務は保険者・公務員が全て行なってほしい。

事業所と同じ目線でやり取りをしてほしい。

行政への書類提出は事前にメールや専用フォームに PDF 等で送付して、事前確認してもらい運営指導当日は、その振り返りや指摘事項確認のみであれば時間も短縮することが出来て、多くの事業所を行政自身も運営指導に入れるのではないか。

実地指導ではないが、福祉用具等の適正化事業などで行政の保健師の指導を同僚が受けた際、福祉用具は都度、主治医の同意を受けなければならないと言われたことがあった。理学療法士でも看護師でもなく主治医、と。根拠に疑問を持ちながら2年くらいは迷いながらもモニタリングのたびに主治医宛のレターで確認をとっていた時期があった。主治医からはかなり迷惑がられていたが。その後、介護保険課に問い合わせ、適切な方法でモニタリングを行なうようになったが、現場やケアマネジメントのことをよく知らない行政の保健師などの職員の一言に振り回されることがある。

行政側もお気遣いされてる様子が見えます、丁寧に指導いただきました。

疑問点などには概ね、丁寧に接していただいていると思います。

ケアマネの大変さや困難事例などでできている部分を認めてもらいたい。

当時、働いていた職員は少なく、対応に当たった職員は辞めてしまい、詳しくわかりません。行政調査・やり方・行政職員までは、詳しく聞いていません。

高齢者はいずれ心身の機能が低下し、今まで出来ていたこともだんだんとできなくなってきたり、もともとあった持病の悪化が入所中に起きてくる。それに対して家族や利用者が現実を受け入れられず、施設で介護する者が悪いのだと改善を要求してくる。これこそまさに「カスタマーハラスメント」である。行政は利用者保護の観点だけではなく、施設を暴力的な要求から守る手段も講じてほしいと願う。

調査員レベル（地方行政レベル）では、「“〇〇”を見せて下さい」と、基本的に、「紙ベースでの調査」を当たり前としている。「国レベルでは、ICTの推進・ペーパーレスを推進している」という情報を見聞きしている現況において、“乖離”があるような気がする。この“乖離”が縮まるのか？不安である。

現場の人間の感覚では、認定された利用者がどのような状況なのかがわかっていないと思う。要支援の人の計画書は3カ月ごとに目標を変えるべき……とかよく言われるが、高齢者で利用回数も限られる要支援者が機能訓練をしたとして3カ月で達成できる目標などない。維持することさえ難しいのが現状。そもそも、要介護ではないのか？と思われるような人が要支援として認定されている現実もあるのだから……。諸々国の財政を基準に決められている部分もあるように思われ、計画書や加算の訓練内容だけが独り歩きして運営指導されるのは現場としては辛い部分だと思う。

ハンコがまだ必要な自治体がある。

ペーパーレス化は進んでいない。書類で提出を行った。

複数回指導を受ける中で、指導のたびに指摘を受ける施設とそうでない施設があると思う。

問題が無い施設については指導の間隔を広く、指導項目が多い施設については毎年調査を行うなどメリハリをつけてはと思います。ペーパーレスなどについては事業所側で対応が出来ない所もあると思うので一概には言えないと思います。今回のアンケートの趣旨にあるように不適切な指導を受けての現状把握としての実施とのことですが、設問等の方向性が悪い所を見つけようというような内容に感じました。行政と事業者の信頼関係もありますのでメリット部分ももう少し考慮すべきではないでしょうか。

ペーパーレス化、オンラインの活用等を進めてほしい。

運営指導以外でも、担当課から変更届出等の際に書類の修正指示や基準違反の指摘を受けることがあるが、国の基準やQ&Aと異なるローカルルールに基づく指摘であることが多い。国のQ&A等を提示して指摘を撤回してもらうが、数年後、担当が別の者に代わってまた同様の指摘が来る。行政職員は誤りを誤りとして認識せず、旧態依然として事業者からの意見について部署内での情報共有や改善を行おうとしないため、同じことが繰り返される。また、ローカルルールの詳細や、指導内容が誤りであったことについての見解を担当課から文書として発出してほしいと要求すると、責任逃れのためか、そのような(後に証拠が残る)文書での回答は行わないと返されることがほとんどである。

早急にオンライン対応を要望する。調査員数多すぎ。コロナ禍で午前のみ調査だったが、今後も半日調査継続を要望する。

形だけの指導。

介護報酬のアップ。介護保険法や介護保険の加算など、もっとわかりやすい説明をして欲しい。

必要書類の準備が大変、PC書類で迅速に対応できるといいと思った。

国の基準に明記されていないことへの解釈が保険者ごとに異なるケースがあり、複数の行政をまたいで事業所運営している法人としては法人内の指示・指導が統一できなくて困るケースがある。
