令和７年度介護サービス事業者集団指導

｢特別調査、特別監査について｣ナレーション原稿

**第１スライド「特別調査、特別監査について」**

　皆様、こんにちは。埼玉県福祉監査課です。皆様方におかれましては、日ごろの介護サービスの御提供、並びに運営指導への御協力、誠にありがとうございます。

　さて、この動画では、特別調査及び特別監査の対象となる主な事案や福祉監査課の取組について説明します。事業所運営の参考にしていただき、今後も適切な運営をお願いいたします。

　それでは、「特別調査、特別監査について」説明します。

**第２スライド「特別調査、特別監査」**

　はじめに「特別調査」について説明します。

　特別調査は、緊急に対応すべき重大な不正や権利侵害のおそれ等を内容とする苦情・通報を受けた場合に、施設に立ち入り、ヒアリングや現場確認等により、事実を確認するものです。特別調査の結果、問題点があれば改善指導を行います。

次に「特別監査」についてですが、特別監査は、利用者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがある場合や、法人・施設が運営等に重大な問題を有する場合に、「指定の一部又は全部の効力停止」、「指定取消」などの行政処分の前段階として実施するものです。

**第３スライド「①　虐待」**

　続きまして、特別調査及び特別監査の対象となる主な事案について説明します。

　対象となる主な事案は、「虐待」、「給付費の不正受給」、「私的流用」の３つです。

　はじめに、「虐待」について説明します。

　「身体的虐待」の例として、利用者が言うことを聞かず、指示どおりできない場合に行動を抑制したり促したりするために腕や肩を叩く行為は、その程度にもよりますが、虐待となる場合があります。また、徘徊してしまう利用者を自室に戻すために後ろから介助して歩かせる行為も状況によっては虐待と認定される場合があります。

　虐待に当たるかどうかを判断するに当たり、虐待に対する「自覚」は問いません。利用者や職員の虐待に対する自覚の有無にかかわらず、客観的に利用者の権利が侵害されていると確認できる場合には、虐待の疑いがあると考えて対応する必要があります。

　虐待があるという通報があった場合は、虐待通報案件としてとらえます。最近は施設内に防犯カメラが設置されていることもあるため、当事者からの聴き取り調査の他、防犯カメラの映像も確認します。職員は軽く腕や肩に触れただけと主張している場合であっても、防犯カメラの映像から虐待と判断される場合もあります。

「介護・世話の放棄・放任」の例として、夜勤者が１名で勤務中、特定の利用者が複数回ナースコールを鳴らすので、煩わしく思いナースコールが押せないようボタンに細工をする行為は虐待に当たります。また、車いすで自力で移動できる利用者を見守るに当たり、他の介助を優先させるため、危険を回避しようと一時的に車いすを廊下の手すりに紐で固定し、動けないようにする行為も虐待に当たります。

　「心理的虐待」については、著しい暴言や大声で行為を促すという威圧的行為が大半です。

　「性的虐待」についてですが、本人への性的な行為の強要又は性的羞恥心を催すあらゆる形態の行為が性的虐待に当たります。職員と利用者という立場を理解する必要があります。

　「経済的虐待」についてですが、本人の合意なしに、又は、判断能力の減退に乗じ、本人の金銭や財産を本人以外のために消費することは経済的虐待に当たります。利用者の預り金については、本人や家族に無断で使用すると誤解を招く可能性がありますので、取り扱いを慎重にしてください。

**第４スライド「虐待防止　施設として虐待防止に取り組む。」**

　虐待案件については、虐待を行った職員の資質によるものだけで発生したと考えず、職員全体・施設全体の問題として虐待防止にしっかりと取り組んでいただきたいと思います。

　虐待が疑われる事案が発生した場合には、虐待防止研修を行い、虐待についての認識を高めることが大切です。職員研修を実施する際には、複数回開催し職員全員が受講できるように工夫したり、職員の知識や経験に応じてグループワークなどの手法を取り入れ、職員が自ら考え、発言できるような研修にするなどの工夫も必要です。なお、令和３年４月に運営基準が改正され、令和６年４月から虐待防止のための指針の整備、虐待防止のための委員会の設置、職員への虐待防止の研修の実施等の対応が必要となりました。

　職員が多忙なところに利用者からの依頼が重なったりすると利用者を放置してしまったり、対応が雑になり、虐待につながることがあります。管理者は、人員確保や職員の相談・連絡体制を整備するなど、組織として負担やストレスを軽減する取組を進める必要があります。職員の働きやすい職場環境を整備することは、虐待防止にもつながっていくと思います。

　もしそれでも虐待が起きてしまったら、速やかに虐待認定の窓口である市町村への通報を行い、利用者や家族に対しては丁寧な対応をお願いします。利用者や家族への説明が後回しになり、さらなるトラブルとなることがあるので注意してください。

　虐待の原因を究明し、再発防止策を策定することも重要です。また、県への事故報告も忘れずに提出してください。虐待を行った職員への処分等の対応については、適切なプロセスを踏んで行ってください。安易に自主退職を認めるケースがありますが、こうしたことがないようにお願いします。

**第５スライド「②　給付費の不正受給　必要な人員が確保できているか。」**

　次に、「給付費の不正受給」についてです。

　介護保険施設・事業所に限らず、高齢者施設、障害者施設においても、人員確保が課題となっています。施設や事業所を運営するに当たり、基準で定められた必要な職種の人員が配置されているかどうかを確認し、利用者数に対して職員が不足するという事態が生じないようにしてください。職員の採用・退職が多いと加算・減算の算定も複雑になり、正しく算定されていない場合には不正受給となる場合があります。開設時から人員基準を満たしていなかったり、職員の勤務実態がなく、それに伴う不正請求により行政処分を受けた事例がありました。人員が欠如した状態が続くと、十分な介護を受けられず、利用者や家族の施設に対する不信感が募る要因となります。利用者や家族、職員からの行政への苦情・通報につながることがあります。施設・事業所の適切な運営を図るため、必要な人員の確保をお願いします。

　特に、昨年度は、サービス利用日数を水増しするなどの手法により、市町村への請求を過大に行い、行政処分としては一番重い指定取消処分となった事例がありました。不正行為がもたらす結果の重大さを十分に認識の上、適正なサービスの提供や法令遵守について一層の注意をしてください。

**第６スライド「③　私的流用　複数の目でチェックすることが重要。」**

　次に、「私的流用」についてです。

　複数の目でチェックする体制をつくり、事故防止に努めてください。例えば、通帳と印鑑の管理を異なる者が行うとか、通帳の出入金や預り金を定期的に複数の目でチェックすることが重要です。チェック体制が整っていれば、未然に防止できたと思われる事案がほとんどです。一人の職員に出入金を任せきりにせず、出納職員や会計責任者、施設長等の複数人でチェックしてください。

　私的流用は現金の持ち出しだけに限りません。私的な飲食代や遊技代、接待費などを法人に負担させたり、公用車を私用で使うことも私的流用に当たります。コンプライアンスを遵守し、公私の区別をつける必要があります。

　不正行為等を発見した場合は返還請求や所轄庁への報告、場合によっては警察に被害届を出すなどの対応をとることになります。なお、不正行為等を発見したにもかかわらず、役員等がそれに対応しなかった場合には、対応しなかった役員等が損害賠償責任に問われることがあります。

　私的流用は「複数の目」でチェックする体制をしっかりとることで、未然に防ぐことが可能です。

**第７スライド「福祉監査課の取組」（最終スライド）**

　最後に、「福祉監査課の取組」について説明します。

　はじめに、「社会福祉法人運営の手引き」についてです。評議員や理事、監事の選任、評議員会や理事会の運営などの社会福祉法人の手続は法令で細かく規定されているため、社会福祉法人の担当者から手続がよくわからないという相談があります。このため、県では法人の運営に必要な基本的事項をまとめた手引を作成しました。基本的な法人運営はこの手引を見ていただければ対応できるものとなっていますので、参考にしてください。

　次に、「社会福祉法人等の取組事例集」についてですが、「新たな人材確保と定着支援の取組」、「ＩＣＴ推進の取組」など、運営指導やアンケートで事例を収集したものをまとめたものです。この事例を参考にしていただいて、それぞれの法人に合ったやり方で取り組んでいただきたいと思います。

　その他にも、「契約事務の手引」や「監事監査のチェックポイント」、「決算関係書類等のチェックリスト」、「運営指導での主な指摘事項に関するＱ＆Ａ」などを作成し、福祉監査課のホームページに掲載していますので、参考にしていただければ幸いです。

　以上で、「特別調査、特別監査について」の説明を終わります。ご視聴ありがとうございました。